

Université de Montréal

**Logiques d'action et quête de sens:
le risque en protection de l'enfance**

Par Annie Lambert

Programme de doctorat en sciences humaines appliquées

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des arts et des sciences
en vue de l'obtention du grade de Philosophiae doctor (Ph. D)
en sciences humaines appliquées

mai 2012

© Annie Lambert, 2012

Université de Montréal
Programme de sciences humaines appliquées

Cette thèse intitulée
**Logiques d'action et quête de sens :
le risque en protection de l'enfance**

Présentée par Annie Lambert

A été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Monsieur Guy Bourgeault
Président-rapporteur

Monsieur Claude Lessard
Directeur de recherche

Madame Michèle Vatz-Laaroussi
Co-directrice de recherche

Monsieur Gilles Bibeau
Membre du jury

Madame Hélène Albert
Examinatrice externe

RÉSUMÉ EN FRANÇAIS

La présente recherche a comme sujet la gestion des risques au cœur de la prise de décision en protection de l'enfance. Elle a comme objectif une meilleure compréhension de la pratique à partir de la construction des logiques d'action déployées par les professionnels ainsi que la réflexion sur le sens qu'ils accordent à leurs actions.

Le projet est porté par une posture constructiviste : les professionnels « construisent » la situation problématique de l'enfant à protéger tout comme ils construisent la solution envisagée. C'est à partir de la combinaison entre la réflexivité (Schön; Racine; Giddens) et la délibération éthique (Bossé, Morin et Dallaire) que des groupes de discussion impliquant des professionnels de professions et de statuts différents ont été réalisés au Centre jeunesse de l'Estrie. Ces groupes s'inscrivent dans une méthodologie qualitative laissant place aux discours des acteurs et sont accompagnés d'entretiens individuels comme stratégie complémentaire de cueillette de données. Les données ont été explorées à partir d'une analyse de contenu sous trois axes (Van der Maren) : une analyse horizontale (dégager les éléments pertinents à partir d'un cadre de délibération éthique), une analyse verticale (dégager les interactions et les inter-influences dans les groupes de discussion) et une analyse transversale (dégager des noyaux de sens et des logiques d'action à travers les discours).

Les résultats permettent d'établir des séquences dans la prise de décision des professionnels à partir desquelles se construisent les logiques d'action. Trois logiques sont dégagées de l'analyse de contenu — collaborative, délibérative, légaliste — qui sont appuyées sur plusieurs dimensions regroupées à l'intérieur de trois axes d'intérêt : le rapport au mandat de protection, le rapport à la situation et le rapport au risque. Au-delà des logiques elles-mêmes, les résultats portent également à réfléchir des éléments de processus qui influencent la prise de décision. Ces éléments amènent à explorer et à questionner la posture professionnelle et la conviction, le dialogue et la présence d'espace de traduction ainsi que l'apport de la délibération collective.

Au final, la recherche permet de réaffirmer la complexité de la pratique de protection de l'enfance mais elle conduit également à plaider en faveur d'une conscientisation de la pratique. Dégager des logiques d'action procure des clés de réflexivité pour les professionnels les menant à conscientiser leur prise de décision et ainsi accéder à une gestion des risques juste et justifiée.

Mots clé: Protection de la jeunesse, gestion des risques, réflexivité, délibération éthique. logiques d'action

RÉSUMÉ EN ANGLAIS

The following research concerns the risk management in the matter of decision-making concerning child protection. The object is a better understanding of the practice through the construction of logics of action engaged by professionals as well as reflections on the meaning they attach to their actions.

The research is supported by a constructivist posture: professionals “built up” the child problematic situation as well as they “built up” the situation. Base on combination of reflexivity (Schön; Racine; Giddens) and ethical deliberation (Bossé, Morin and Dallaire), focus groups took place involving professionals of different positions at the Youth Protection Center in the Eastern Township area.

Those groups involved a qualitative methodology including actor’s speech and are accompanied by individuals interviews as a complementary data collection. The data were explored by content analysis in three axes (Van der Maren): a horizontal analysis (identify major’s elements with ethical deliberation frame work), a vertical analysis (identify interactions and influences in the focus groups) and a cross-sectorial analysis (identify nucleus of meaning and logic of action through speech).

The results allow establishing sequences in decision making of professionals from which to build the logic of action. Three approaches have emerged from content analysis – collaborative, deliberative, legalistic – which are based upon several dimensions grouped into three areas of interest: the relation to the mandate of protection, compared to the situation and report at risk. Beyond the logic themselves, the results also reflect elements of process that influence decision making. These factors point to explore and question the professional posture and belief, dialogue and space translation and the contribution of collective deliberation.

Ultimately, the research helps to reaffirm the complexity of the practice of child protection but it also leads to argue for an awareness of the practice. Identify logical action provides key reflexivity for professionals leading them to their awareness and decision-making and access to risk management fair and justified.

Key concepts: Youth Protection, Risk Management, Reflexivity, Ethical Deliberation, Logics of action

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ EN FRANÇAIS	I
RÉSUMÉ EN ANGLAIS	II
TABLE DES MATIÈRES.....	III
LISTE DES FIGURES	V
LISTE DES TABLEAUX.....	VI
DÉDICACE.....	VII
REMERCIEMENTS	VIII
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : LA CONSTRUCTION D'UN PROJET	6
1.1. <i>L'émergence du projet et l'implication personnelle.....</i>	6
1.2. <i>La question et les objectifs de la recherche.....</i>	8
1.3. <i>Le contexte de la recherche.....</i>	9
1.4. <i>Le regard épistémologique: quelle est la posture?</i>	11
CHAPITRE 2 : QUELQUES CLÉS DE LECTURE	14
2.1. <i>Les différentes sphères du travail social et les pratiques de protection.....</i>	14
2.2. <i>Les particularités de la pratique socio-judiciaire en protection de l'enfance</i>	21
2.3. <i>La complexité et les défis de l'intervention en contexte d'autorité.....</i>	33
CHAPITRE 3 : LES DIMENSIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES.....	37
3.1. <i>L'éthique comme ligne directrice</i>	37
3.2. <i>La lunette de la réflexivité.....</i>	46
3.3. <i>La lunette de la délibération éthique</i>	56
3.4. <i>Logiques d'action et action située.....</i>	61
CHAPITRE 4 : LE CADRE CONCEPTUEL	67
4.1. <i>Le risque comme déclencheur de l'action.....</i>	68
4.2. <i>La protection de l'enfant comme réponse à une situation risquée.....</i>	78
4.3. <i>Le processus de gestion des risques et la prise de décision.....</i>	93
CHAPITRE 5 : LES CHOIX MÉTHODOLOGIQUES	113
5.1. <i>L'approche qualitative.....</i>	113
5.2. <i>Choix du milieu et échantillonnage</i>	114
5.3. <i>Les groupes de discussion comme principale source de données.....</i>	116
5.4. <i>Les entretiens individuels comme stratégie complémentaire</i>	120
5.5. <i>La méthode d'analyse des données.....</i>	121
5.6. <i>Récapitulation</i>	124
CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	126
6.1. <i>L'appropriation d'une situation ou la construction du problème.....</i>	127
6.2. <i>L'identification d'enjeux, de risques et de malaises.....</i>	150
6.3. <i>La construction de pistes de solutions.....</i>	169
6.4. <i>La gestion des risques et ses multiples représentations.....</i>	187
6.5. <i>Un regard sur les logiques d'action</i>	197

CHAPITRE 7 : ÉLÉMENTS DE DISCUSSION	211
7.1. <i>La conviction issue de la posture professionnelle</i>	<i>211</i>
7.2. <i>Le dialogue et les espaces de traduction.....</i>	<i>216</i>
7.3. <i>L'apport de la délibération collective dans la prise de décision</i>	<i>229</i>
7.4. <i>Processus, logiques et conscientisation</i>	<i>237</i>
CONCLUSION : POUR UNE GESTION DES RISQUES JUSTE ET JUSTIFIÉE.....	245
ÉPILOGUE: PRÉOCCUPATIONS CLINIQUES	252
BIBLIOGRAPHIE THÉMATIQUE.....	255
ANNEXE 1 : Problématiques visées par la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>.....	X
ANNEXE 2 : Processus d'intervention psychosociale relié à l'application de la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>	XII
ANNEXE 3 : Mise en situation utilisée dans la recherche	XIII
ANNEXE 4 : Grille d'entrevue pour les groupes de discussion	XVIII
ANNEXE 5 : Grille d'entrevue pour les entretiens individuels	XIX
ANNEXE 6 : Cadre final de la recherche.....	XX

LISTE DES FIGURES

- Figure 1 :** États du social selon Autès (2004)
- Figure 2 :** Cadre de la pratique en protection de l'enfance
- Figure 3 :** Schéma des acteurs en présence en protection de l'enfance
- Figure 4 :** Cadre de réflexivité sur la pratique de protection de l'enfance
- Figure 5 :** Modèle de délibération éthique de Bossé, Morin et Dallaire (2006)
- Figure 6 :** Cadre épistémologique de la recherche
- Figure 7 :** Limite d'acceptabilité des risques
- Figure 8 :** Continuum du degré de protection
- Figure 9 :** Zones de vulnérabilité de Castel (repris par Clément et Bolduc :2004)
- Figure 10 :** Processus de la gestion des risques
- Figure 11 :** Liens entre le niveau de risque et le niveau de gravité (Batifoulier :2008 et LeRay :2006)
- Figure 12 :** La fonction asymptotique de l'objectivation (Alföldi :1999)
- Figure 13 :** Contexte des risques en protection de l'enfance
- Figure 14 :** Cadre d'appréhension de la réalité des professionnels en protection de l'enfance
- Figure 15 :** Cadre épistémologique, conceptuel et méthodologique de la recherche
- Figure 16 :** Zones de risques identifiées par les professionnels
- Figure 17 :** Interstice social/légal et espaces de traduction
- Figure 18 :** Postures et discours identifiés chez les professionnels
- Figure 19 :** Processus d'influence entre la posture, le discours et la prise de décision des professionnels
- Figure 20 :** Arbre conceptuel d'une définition de la gestion des risques
- Figure 21 :** Schématisation des dialogues multiples
- Figure 22 :** Schématisation des dialogues multiples et espaces de traduction
- Figure 23 :** Logiques d'action et notion de processus

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Influence de l'évolution du service social sur les pratiques
(Montambault :non daté)

Tableau II : Forces et limites de l'entretien de groupe (Baribeau :2010)

Tableau III : Logiques d'action identifiées chez les professionnels

DÉDICACE

À toutes ces familles qui tentent de se construire une vie meilleure...

À tous ces enfants qui ont besoin d'être aimés et protégés...

À tous ces professionnels qui ont à cœur leur protection.

REMERCIEMENTS

Écrire une thèse de doctorat, c'est s'inscrire dans une « réalité hybride » comme le soutient Beaud, où les exigences professionnelles, académiques et familiales valent ensemble sans toujours adopter le même pas... C'est souvent à force de discipline et de détermination qu'il est possible d'y accéder, mais aussi de conviction et d'intérêt pour le sujet mis sous la loupe. Le projet ne peut cependant pas être mené isolément, parce que seule sur son île, la « doctorante » ne peut y arriver. C'est donc chaleureusement que je veux ici remercier les personnes qui m'ont accompagnée, de près ou de loin, tout au long de ce projet.

À ma directrice et mon directeur de thèse, Madame Michèle Vatz-Laaroussi et Monsieur Claude Lessard, qui ont accepté de me diriger et qui se sont montrés disponibles et à l'écoute au cours de ces années, je dis merci. Diriger une étudiante qui a une vie de famille bien remplie et qui travaille à temps plein demande parfois de l'adaptation : merci d'avoir respecté ce rythme. À Michèle, merci d'avoir semé l'idée d'un projet de doctorat et de l'avoir rendu possible. Merci pour la proximité, la bonne humeur, la rigueur et les encouragements. À Claude, merci d'avoir ouvert la porte, lors d'une présentation dans un séminaire, à la possibilité d'une direction : porte il va s'en dire, que j'ai franchie rapidement. Merci pour la présence, pour l'ouverture, pour les bons mots et le calme rassurant. À vous deux, merci d'avoir crû au projet et à mes capacités. Merci de m'avoir laissé la liberté d'exploiter mes idées et de travailler à partir de qui je suis... je vous en suis très reconnaissante.

À plusieurs enfants et leur famille qui, à travers leur réalité difficile, trouvent la force d'avancer, merci. Leurs parcours sont inspirants, mais ils confirment avec tellement de force l'importance d'une solidarité collective pour un meilleur « vivre-ensemble ». À travers mon parcours d'intervenante, j'ai aussi rencontré de « grandes personnes » : « grandes » dans leur dévouement, leur sensibilité, leur sollicitude. À ces personnes inspirées et inspirantes, je pense particulièrement à Jacques, Denyse et André, je dis merci. Elles m'ont souvent permis de « voir autrement ». Aussi, à plusieurs collègues de travail actuels qui, par leurs encouragements, m'ont permis de maintenir le cap, merci.

À Yves, merci. Merci pour ta si grande ouverture d'esprit et ton sens critique intelligent. Merci pour ta croyance en l'humain et pour ton humour libérateur...

À Marie-Pier, merci. Merci pour les encouragements et les conseils rassurants. Merci pour la « résonance » face à ce projet qui me permettait de sentir que j'étais comprise... et pas trop dans le néant !

À mes parents je veux dire merci. Merci pour l'ouverture et l'amour inconditionnel. Merci d'avoir contribué à la personne que je suis... Merci d'être là...

À mon bel amour et nos trois magnifiques enfants merci... Le projet était ambitieux... j'ose croire que vous en retiendrez la persévérance et la détermination plutôt que le stress, l'humeur parfois instable et le si grand manque de temps ! Merci d'être dans ma vie et d'y apporter tant de bonheur... Et oui, le « gros devoir de maman » est terminé... les vacances sont maintenant arrivées ! XXXX

INTRODUCTION

*« Aucun être fini n'a le pouvoir de savoir comment il faut agir,
l'incertitude règne sans recours et pourtant,
personne ne peut échapper au devoir d'agir »*

Leibniz (1646-1716)

Les enfants sont généralement perçus comme une richesse pour une société. Êtres vulnérables, ils ne naissent malheureusement pas tous égaux et certains sont entraînés dans des parcours de vie difficile : leur famille n'est pas en mesure de les protéger de situations d'abus ou de négligence. Il est socialement convenu que la protection des enfants est importante. Pour ce faire au Québec, une loi les protège : la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Chaque jour, des professionnels s'investissent dans un travail de protection de ces enfants, au sein d'une pratique qui les plonge souvent dans le doute, l'incertitude et l'adversité. Une pratique où ils sont confrontés à la vulnérabilité et la détresse sociale des familles qu'ils rencontrent. Une pratique où ils doivent évaluer des risques et déterminer de la nécessité d'une mesure de protection. Une pratique où ils doivent quotidiennement « gérer des risques ».

Il serait possible de croire que la pratique de protection de l'enfance, aussi complexe soit-elle, est suffisamment balisée par le cadre légal qui la chapeaute, ce qui indiquerait clairement les possibilités d'intervention et réduirait ainsi les marges de manœuvre. Or, plusieurs zones de tension apparaissent et portent le professionnel à s'inscrire dans un travail de frontière : à titre d'exemples, aide/contrôle, sécurité/liberté, risque/protection, libertés individuelles/droits collectifs, valeurs personnelles/choix sociaux. Nombreux sont alors les questionnements et les enjeux éthiques tant sur la nature du travail que sur le contexte d'application des actions professionnelles. De fait, le jugement professionnel est fortement sollicité au cœur de la prise de décision, jugement souvent orienté par des balises normatives. À cet égard, la capacité à évaluer de manière juste les risques inhérents aux situations et à déterminer les meilleures mesures de protection à mettre en place est mise à rude épreuve : c'est en ce sens que les professionnels sont appelés à « gérer des risques ». Prenant en considération que cette prise de décision s'inscrit à travers diverses « relations humaines », dans une rencontre avec d'autres, comment les professionnels gèrent-ils ces risques ? Sur quoi vont-ils s'appuyer ? Quelles logiques vont-ils utiliser ?

La présente thèse a l'ambition d'éclairer ces diverses interrogations. Elle vise à mieux comprendre le cœur des actions des professionnels à partir d'une vue de l'intérieur, de l'analyse des rouages de leurs prises de décision. Il s'agit, tel que l'entend Groulx, d'une « *démarche de découverte* » (Groulx:1998). Questionner la gestion des risques s'avère pertinent dans une société où la tolérance aux risques est faible, une « *société du risque* » (Beck:2001) où plane généralement un « *fantasme du risque zéro* » (Dorais:non daté). Au sein des métiers de la relation d'aide, particulièrement dans le champ de la protection sociale où s'inscrit la pratique de protection de l'enfance, réfléchir au rapport qu'entretiennent les professionnels avec cette gestion des risques apparaît pertinent et éminemment relié à des préoccupations éthiques rattachées aux conséquences qui peuvent découler des décisions prises : la situation familiale ainsi mise sous la loupe et évaluée mènera-t-elle à une mesure de protection contraignante ? Un placement en milieu substitut ? Une adoption ? La grande responsabilité qui incombe aux professionnels, inhérente à l'application de la loi, s'exerce en situation complexe où de nombreux enjeux sont en présence, tant professionnels qu'organisationnels et légaux. Cela semble appeler d'un besoin de réflexivité et d'une meilleure compréhension de la pratique pour bien saisir ces enjeux et ne pas « *échapper au devoir d'agir* » (Leibniz).

Afin de bien comprendre « *l'itinéraire* » de la démarche (Becker:2004) et saisir la ligne directrice qui unit les chemins empruntés, il est nécessaire de présenter la substance de chacun des chapitres de la thèse et leur pertinence à l'avancée de la recherche.

Le chapitre 1 est consacré à la présentation de la construction du projet. Il apporte un éclairage quant à son émergence et à la position personnelle de la chercheuse à travers la démarche. La question de recherche y est également précisée ainsi que le contexte dans lequel elle s'est développée. Ce premier chapitre pose la posture constructiviste adoptée et confirme le regard épistémologique choisi. Au cœur du projet, il n'y a pas de recherche de vérité : il y a recherche de « *clés d'interprétation* » (Watzlawick:1988). Ainsi, il est admis que les professionnels « *construisent* » la situation à laquelle ils font face, tout comme ils construisent et co-construisent les décisions qu'ils actualiseront. Ce chapitre permet donc d'asseoir le déclencheur du projet ainsi que le cadre de la recherche.

Pour assurer une meilleure compréhension du contexte de l'intervention en protection de l'enfance et ainsi saisir les différents enjeux qui sont relevés tout au long de la thèse, quelques clés de lecture sont exposées au chapitre 2. D'abord, la profession du service social est survolée tant dans sa définition que dans son évolution. Comme « *l'histoire du service social est aussi l'histoire de la société à laquelle il appartient* » (Groulx:1993), situer la profession historiquement amène des pistes de compréhension quant à son application actuelle. À travers son évolution, les pratiques de protection comme champ important de la profession sont abordées. Il apparaît ensuite pertinent de mettre en lumière les particularités de la pratique socio-judiciaire en protection de l'enfance par le biais d'un bref historique mais surtout, par l'explication du fonctionnement de la loi et de son application ainsi que l'exploration des différents acteurs en jeu. Ces informations sont essentielles à la compréhension du contexte de pratique et à la mise en perspective du rôle des différents professionnels impliqués dans l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Finalement, la complexité et les défis de l'intervention en contexte d'autorité sont discutés. La pratique de protection de l'enfance étant reconnue comme une pratique socio-judiciaire, plusieurs interventions ont un caractère contraint : cela colore nécessairement leur mise en place mais également la relation avec les familles et les réactions de ces dernières. Ces clés de lecture portent vers une compréhension globale du contexte de pratique étudié.

Faire une recherche demande aussi de s'appuyer sur un certain nombre d'assises épistémologiques et théoriques. Le chapitre 3 expose les dimensions épistémologiques privilégiées dans le cadre du projet. D'emblée, la ligne directrice tracée par les préoccupations éthiques est présentée : tout au long de la démarche, des questionnements et des enjeux éthiques sont soulevés dans l'exercice de la pratique de protection de l'enfance. Des enjeux à différents niveaux : pour les familles, pour les professionnels, pour l'organisation ou encore concernant l'application de la loi. C'est à partir de réflexions autour de l'éthique de la discussion, l'éthique de la responsabilité et l'éthique reconstructive qu'est articulée la visée éthique du projet. Afin de conduire aux contenus permettant d'éclairer la prise de décision des professionnels lors du volet empirique, les concepts de réflexivité et de délibération éthique sont utilisés. En premier lieu, une réflexivité à « paliers multiples », tant professionnelle/individuelle (Schön) que collective (Racine) et structurelle (Giddens). En second lieu, un cadre de délibération éthique (Bossé, Morin

et Dallaire) qui permet à la fois une balise épistémologique qu'un outil méthodologique à la collecte et l'analyse des données. Aussi, une lunette sur les « *logiques d'action* » (De Fornel et Quéré) est privilégiée comme manière d'envisager la prise de décision et la gestion des risques des professionnels. Ces diverses dimensions épistémologiques permettent un cadrage du focus posé dans l'étude de la pratique de protection.

Plutôt que de s'appuyer sur un cadre théorique, la recherche repose sur des ancrages conceptuels. C'est ainsi qu'un cadre conceptuel est présenté au chapitre 4. La revue de littérature effectuée a permis de mettre en lumière trois concepts fondamentaux quant à la prise de décision en protection de l'enfance. D'abord, le concept de risque comme déclencheur de l'action : ce dernier dirige vers des réflexions autour de sa définition et de ses possibilités d'application dans le champ du social, mais aussi vers les notions de danger et de construction du risque ainsi que celle de l'acceptabilité du risque. Par la suite, le concept de protection éclaire sur des éléments de définition, mais également sur le contexte de vulnérabilité associé aux situations de protection ainsi qu'à l'intérêt et aux besoins des enfants. Le concept de gestion des risques clôt la présentation du cadre conceptuel en dégagant les distinctions entre l'évaluation et la gestion des risques et aborde des notions sous-jacentes : la subjectivité des professionnels, l'omniprésence de l'incertitude et l'urgence d'agir. La combinaison des trois concepts qui fondent le cadre conceptuel permet de nombreuses réflexions et éclaire théoriquement la pratique. Le caractère interdisciplinaire¹ de l'objet d'étude et des sources théoriques utilisées² permet de créer un horizon large et des pistes de réflexions diversifiées. Les concepts explorés guident la démarche et procurent des appuis théoriques à la cueillette et l'analyse des données.

Tout choix méthodologique peut être justifié. C'est à l'explication et la justification des choix méthodologiques de la recherche que s'attarde le chapitre 5. La recherche étant exploratoire, il est clairement établi que l'approche qualitative est privilégiée pour comprendre la pratique de protection de l'enfance. Le chapitre présente les étapes d'échantillonnage et les enjeux qui y sont

¹ Plusieurs professions se retrouvent en protection de l'enfance. Le volet social est généralement occupé par des travailleurs sociaux mais aussi des psycho-éducateurs, des criminologues ou des psychologues. Le volet légal est quant à lui représenté par des personnes formées en droit.

² Il s'agit ici du travail social, de la philosophie, de l'éthique, du droit, de la sociologie mais aussi du génie, des mathématiques et de l'économie.

rattachés, tout comme il expose et justifie le choix des groupes de discussion et des entretiens individuels comme outils méthodologiques. La démarche d'analyse est également exposée pour conduire à une meilleure lecture de la présentation des résultats.

C'est en chapitre 6 que se retrouve le cœur de la recherche : la présentation des résultats. La transcription du matériel empirique a permis de dégager quatre grands thèmes d'intérêt qui servent de divisions au chapitre. Ces thèmes sont : l'appropriation d'une situation ou la construction du problème ; l'identification d'enjeux, de risques et de malaises ; la construction de pistes de solution ; la gestion des risques et ses multiples représentations. Le chapitre 6 se termine sur la présentation des logiques d'action des professionnels dégagées à partir de l'analyse des résultats. Ces logiques produisent des connaissances sur leur construction au cœur de la prise de décision en protection de l'enfance.

Pour terminer, le chapitre 7 porte à discussion trois éléments qui émergent de l'analyse des données et qui se perçoivent comme des éléments de processus rattachés à la construction des logiques d'action. Sont réfléchies et discutées les notions de posture professionnelle et de conviction, de dialogue et d'espace de traduction ainsi que de délibération collective. Ces éléments permettent d'éclairer la prise de décision tout comme ils y amènent un regard différent. Au final, le chapitre 7 propose de réfléchir sur l'importance de la conscientisation de la pratique à travers l'analyse des logiques dégagées et des éléments de processus qui s'y rattachent.

La démarche entière de la recherche amène à mettre en perspective plusieurs enjeux relatifs à la pratique de protection de l'enfance. Elle porte aussi à réfléchir la prise de décision et plus particulièrement la gestion des risques que l'on veut juste et justifiée. Cette gestion des risques soulève des questionnements éthiques majeurs et dirige vers des préoccupations cliniques plus actuelles que jamais.

CHAPITRE 1 : LA CONSTRUCTION D'UN PROJET

« Nombreux sont les intervenants sociaux qui vivent aujourd'hui dans le doute quant à la pertinence de leur action : sont-ils en mesure, aujourd'hui, de répondre de manière efficace aux besoins des populations vulnérables? Au cours des dernières décennies, leur savoir-faire s'est considérablement développé, diversifié, enrichi, modernisé. Cela dit, les problématiques qu'ils doivent traiter et les cadres de leur action ont eux aussi considérablement évolué, à tel point que de nombreux intervenants sociaux ont le sentiment d'être écartelés entre deux tendances contradictoires »
Baillargeau et Bellot

Ce premier chapitre permet de baliser et d'expliquer les points d'appui de la recherche. La construction d'un projet passe d'abord par l'explication de ses déclencheurs, c'est-à-dire par la mise en lumière des premiers questionnements ayant mené à sa mise en œuvre. De ceux-ci se développe une question de recherche qui devient le fil directeur du travail à effectuer. Pour bien la comprendre, une mise en contexte est nécessaire afin de situer l'environnement dans lequel se déploient les actions du chercheur. Finalement, la posture épistémologique doit être située pour être en mesure de déterminer « d'où l'on parle », comme Bertrand l'entend (Bertrand:2006). Le chapitre 1 présente donc des explications sur chacun de ces éléments, dans le but de situer l'esprit du projet.

1.1. L'émergence du projet et l'implication personnelle

Le sujet et les thèmes mis de l'avant dans cette thèse sont issus d'une expérience professionnelle de quinze ans comme intervenante sociale principalement en protection de l'enfance. À titre de criminologue et travailleuse sociale, l'observation de la réalité des professionnels qui oeuvrent dans ce domaine d'intervention ainsi que les expériences personnelles, ont fait naître nombre de questionnements sur la pratique. Une circonstance particulière, celle où une discussion d'équipe menait à des positions diamétralement opposées entre le maintien d'un enfant à domicile et son placement en famille d'accueil, a déclenché un questionnement éthique important: comment penser une telle disparité dans la prise de décision, considérant les impacts majeurs sur la trajectoire de vie d'un enfant et de sa famille ? Un espace de réflexion devait alors être créé pour trouver des réponses à cette question : c'est ainsi que la démarche de doctorat était lancée.

Or, l'inscription dans une telle entreprise propulse dans le grand fossé entre la théorie et la pratique : trop théorique pour être intervenante, trop pratique pour être « théoricienne ». C'était le choc de deux cultures. Longtemps écrit au « je-personnel » dans une posture de « l'intervenante qui pense et réfléchit », le projet a dû murir et se développer pour atteindre la posture de « la chercheuse avec un bagage d'expériences cliniques ». La démarche était empreinte de défis puisque les questionnements de départ étaient très fortement ancrés dans des préoccupations cliniques à la fois personnelles et professionnelles. Elle l'était aussi dans un désir de ne pas occulter cette « couleur de l'intervenante », tout en lui réservant la place qui lui revenait. Un pas de recul, une « immersion réflexive », était nécessaire pour créer la distance requise à la réalisation d'une thèse pouvant s'enrichir des expériences professionnelles, tout en permettant la possibilité de multiples entrées empiriques et théoriques. C'est par l'ouverture à des champs et des disciplines nouvelles, à des lectures et parfois des relectures de nombreux auteurs d'horizons diversifiés qu'une juste posture de chercheuse a pu être atteinte. Passer du « je » au « il » aura demandé un certain nombre d'efforts, efforts toutefois essentiels à une « *association entre l'expérience clinique et le bagage théorique* » (Paillé:2006) pouvant dégager un bagage de connaissances significatives pour la pratique.

C'est donc à partir de cet intérêt et cette curiosité à mettre en théorie ce qui est vécu en pratique par les professionnels qui travaillent en contexte de protection de l'enfance que des questionnements ont été mis de l'avant: comment les professionnels en protection de l'enfance sont-ils capables de déterminer des stratégies à mettre en œuvre pour soutenir la gestion des risques des situations qu'ils rencontrent ? Comment réussissent-ils à faire face à ces différents questionnements éthiques et opter pour une décision qui leur apparaît comme étant la meilleure ? Au fil de la démarche doctorale ce questionnement a été exploré, observé et enrichi mais il ramène toujours à l'essence même de ce projet : mieux comprendre une pratique à travers les enjeux éthiques et cliniques qu'elle met en lumière.

1.2. La question et les objectifs de la recherche

« Un problème de recherche se conçoit comme un écart conscient que l'on veut combler entre ce que nous savons, jugé insatisfaisant, et ce que nous désirons savoir, jugé désirable (Deslauriers et Kérésit dans Poupart et al.:1997:90). C'est dans cet esprit que la question de cette recherche ainsi que les dimensions qui y sont reliées sont développées. L'histoire du projet amène à interroger la pratique afin de mieux la comprendre. Pour réaliser cette recherche exploratoire et analytique, la question suivante sert de point d'ancrage:

*Comment, sur quels motifs et à travers quelle(s) logique(s)
les divers professionnels impliqués dans la pratique de protection de l'enfance
gèrent-ils les risques sociaux auxquels ils sont confrontés
dans leur pratique quotidienne?*

D'emblée, il faut comprendre que la place est laissée aux professionnels, aux sujets pensant et « délibérant » ensemble, qui sont impliqués dans le processus décisionnel. L'intérêt premier de la recherche est de porter un regard sur le concept de la « gestion des risques », communément employé dans le cadre de la pratique de protection de l'enfance mais relativement peu défini au sein de l'intervention sociale. S'en suit le désir de comprendre et saisir l'articulation de la prise de décision et la construction des logiques d'action déterminées par les professionnels : comprendre et mettre en relief « l'espace décisionnel » auquel ils sont confrontés. Cet angle de vue sur la pratique amène à faire des choix : consciemment, il a donc été retenu de ne pas faire une analyse exhaustive de l'importance du rôle des enfants et de leur famille dans la prise de décision, ce qui s'avère une dimension importante de l'intervention. De même, l'aspect « structurel » de la pratique, tout comme l'effet structurant de différentes politiques sociales, n'est que superficiellement mis en lumière.

Une ligne directrice éthique est transversale à l'ensemble de cette thèse et sert d'appui à la réflexion. Cette préoccupation éthique, combinée à l'utilisation des concepts de réflexivité et de délibération éthique, permet l'atteinte de l'exercice de compréhension souhaité. Tout au long, des

questionnements sont soulevés en lien avec les divers thèmes et concepts abordés. Plus particulièrement, c'est à l'aide d'un cadre de délibération éthique (Bossé, Morin et Dallaire:2006) que diverses dimensions sont explorées afin de plonger au cœur de la prise de décision en protection de l'enfance : celle-ci est « démontée », tel un jeu de mécano pour emprunter à Bardin (Bardin:2007), et « assemblée » à nouveau à travers l'analyse des discours des professionnels et la construction de logiques d'action.

Bien que l'objectif de départ en soit un de compréhension, force est de constater que le processus et les résultats de la recherche permettent des « bénéfices secondaires » menant à envisager également un objectif de conscientisation sur la pratique, qui apparaît non négligeable. Cela se rallie et se combine parfaitement aux préoccupations éthiques soulevées.

1.3. Le contexte de la recherche

« Toute théorisation de la pratique du travail social est illusoire parce que, en cherchant à conceptualiser les raisons d'agir, la discussion théorique s'éloigne fortement de cette pratique ou parce que, en cherchant à modéliser les formes de l'agir, la description abstraite ne parvient pas au statut d'explication théorique, limitant son apport à une catégorisation formelle »

Soulet

Malgré ce qu'entend Soulet, une certaine forme de « modélisation », est mise de l'avant dans la recherche. Non pas une modélisation de la pratique, mais une mise en perspective des logiques déployées dans la prise de décision en protection de l'enfance : il est possible de parler de modèle explicatif de la gestion du risque associée à la prise de décision. Comme l'écrit Groulx, « l'intention n'est pas de vérifier l'applicabilité d'une théorie, mais plutôt de construire un modèle de pratique à partir du vécu et de l'expérience du praticien » (Groulx:1998). C'est par le biais d'une approche réflexive que ce défi est envisagé. Cette option est appuyée par les propos de Morin, qui mentionne que s'attacher à la complexité, « c'est reconnaître que la modélisation se construit comme un point de vue pris sur le réel, à partir duquel un travail de mise en ordre, partiel et continuellement remaniable, peut être mis en œuvre » (Morin dans Kourilsky:2002:139). L'analogie du jeu de mécano énoncée précédemment, qui permet d'observer et de reconstruire toutes les « pièces » de la prise de décision, jointe aux propos de

Morin, permet d'envisager une construction, une « mise en ordre » à partir de l'analyse des discours des participants. Il apparaît pertinent et possible de penser ainsi, dans le cadre d'une intervention complexe telle que celle rencontrée en protection de l'enfance.

En effet, les professionnels en contexte de protection, particulièrement en protection de l'enfance, sont appelés à travailler et se mouvoir dans des espaces décisionnels qui s'échelonnent selon une gradation de zones grises multiples. Lors de situations simples et évidentes, la prise de décision est généralement limpide. Or, face à la complexité, la différence ou l'incompréhension, la gestion des risques devient épineuse et soulève des questionnements éthiques de différents ordres. La proposition selon laquelle il est nécessaire pour les professionnels de développer des « balises réflexives » importantes afin de faire face à ces conflits est ici soumise. D'expérience, il est constaté que la mise en action « intuitive » est souvent mise à contribution afin de composer avec les difficultés éthiques : les professionnels voient-ils et comprennent-ils ces conflits? Sont-ils en mesure de les nommer et de décortiquer leurs actions? Comment sont-ils influencés par les différentes perspectives mises en jeu? De quelle manière construisent-ils les logiques d'intervention qu'ils vont mettre en place?

Afin de répondre à ces questions, il a été choisi de réaliser la cueillette de données de la recherche au Centre jeunesse de l'Estrie. Le choix d'un centre jeunesse était clair puisque se sont les différents centres jeunesse du Québec qui sont responsables de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, cette loi qui légitime les interventions de protection auprès des enfants. De nature qualitative, ce projet mène à des résultats qui sont le fruit de l'analyse des discours de différents professionnels travaillant dans ce contexte d'intervention. Des professionnels d'horizons disciplinaires et académiques divers et de statuts différents au sein de l'organisation. Bien que portant principalement sur le travail social, puisqu'une forte majorité de professionnels qui oeuvre en centre jeunesse provient de cette discipline, il y a d'emblée un caractère interdisciplinaire à la toile de fond de la recherche. Une interdisciplinarité rattachée à l'échantillonnage ainsi qu'au milieu choisi. Directement relié aux rouages d'une pratique d'intervention, le caractère appliqué du projet est évident : les questionnements prennent appui dans l'intervention sociale, le cœur de la recherche permet une réflexion théorique sur les

différents concepts associés à la gestion du risque et l'analyse des données conduit à un exercice de compréhension d'où émergent des résultats qui amènent à voir et envisager la pratique autrement.

1.4. Le regard épistémologique: quelle est la posture?

« Le rôle de la connaissance est d'expliquer le visible complexe par l'invisible simple »
Perrin

« Le travail sur autrui est souvent conçu comme une activité stratégique et comme une production constante, comme une construction continue », indique Dubet (Dubet:2002:11). C'est en ce sens qu'il est considéré que les professionnels « construisent » la situation problématique tout comme ils construisent et co-construisent, avec différents acteurs et par le biais d'un dialogue avec différentes perspectives, les décisions qui lui sont associées. Comme l'entend Perrenoud, la compétence des professionnels est de construire les problèmes en situation (Perrenoud:2001). L'ensemble de cette recherche est en ce sens porté par une posture constructiviste. Tel que le définit Hacking :

« Tout ce qui vaut d'être nommé construction a été ou est construit par étapes bien distinctes, les étapes ultérieures étant construites sur, ou à partir du résultat des étapes antérieures. Tout ce qui vaut d'être appelé construction a une histoire. Mais pas simplement n'importe quelle histoire. Cela doit être l'histoire d'une construction »
(Hacking:2001:74).

Pour Watzlawick, l'intérêt du constructivisme n'est pas de se pencher sur « qui connaît » mais plutôt sur la recherche de la réalité. Cela permet de se situer dans le processus actif de construction d'une connaissance en tant que rapport social (Watzlawick:1988). La notion de processus devient primordiale dans le regard jeté sur la problématique ainsi que sur la pratique. Cela transparait dans la manière de voir et comprendre le processus de recherche et se justifie par la complexité de la pratique, une complexité grandement influencée par le « facteur H », le facteur humain. Cette posture permet également la reconnaissance des différentes représentations possibles des professionnels sur une réalité. Des représentations qui ne prétendent pas être une

vérité, puisqu'il est admis qu'il n'y a pas qu'une seule vérité au sein de l'intervention sociale en protection de l'enfance : il n'y a que des clés d'interprétation, tel que l'entend Watzlawick (Watzlawick:1988). La construction sociale de la réalité est « *une recherche de la manière dont la réalité est construite* » (Berger et Luckman:1996:30): cette dernière est vue comme « *un mode intersubjectif et partagé dans le sens commun, dans lequel le face-à-face prend un sens particulier au fil des interactions* » (Saillant, Clément et Gaucher reprenant Berger et Luckman:2004:26).

Selon Saillant, Clément et Gaucher,

« Le constructivisme « travaille » la question de la connaissance à travers les interrogations qu'il porte sur le langage et la réflexivité (le sujet qui connaît, qui se représente le réel, qui produit de la connaissance et n'est pas seulement objet de la connaissance, il la produit en même temps qu'il en est l'objet), sur l'histoire (il n'y aurait pas de réalité qui ne subisse l'épreuve du temps et du changement), puis sur la société et la culture (les individus co-crésent la réalité par leurs interactions et leurs interprétations) » (Saillant, Clément et Gaucher:2004:26).

Cette citation traduit bien l'esprit dans lequel est utilisée la perspective constructiviste : langage et réflexivité, histoire et contexte. À cet égard, Lévy soutient que « *l'essence du paradigme constructiviste est constituée de processus interactifs dans lesquels les contextes individuels, sociaux, culturels et environnementaux sont les fondements même de la croyance* » (Lévy:1994:98). L'utilisation du constructivisme ne peut être décontextualisée : l'analyse de la prise de décision et de la gestion des risques en protection de l'enfance ne peut être décontextualisée. La prise de décision des professionnels est située. Située dans un espace d'incertain, mais tout de même située : dans un contexte donné, avec des acteurs donnés, pour un but donné. Différentes perspectives se dégagent de ce contexte et permettent de déterminer une certaine « vision du monde ». Les professionnels construisent donc le « problème » et sa « solution » à travers diverses formes de dialogues. Bertrand rappelle d'ailleurs que « *pour une connaissance construite socialement, le langage est nécessaire : il est construit, mais nécessaire pour se comprendre, pour définir* » (Bertrand:2007).

Une utilisation souple de la perspective constructiviste est toutefois privilégiée dans le projet. Tel que le soulève Gaucher concernant la notion de paradigme :

« [...] cette notion a surtout l'intérêt d'être plus prudente que d'autres termes plus impérialistes et plus totalisant que celui d'épistémè. Le flou relatif de la notion permet de relativiser l'influence d'un modèle d'explication dans les sciences humaines, qui n'est pas nécessairement uniforme, ni utilisé par tous de manière univoque » (Gauchet dans Dosse:1995:163).

L'utilisation d'un paradigme doit être faite dans la souplesse et l'ouverture. De fait, porter un regard constructiviste n'empêche pas d'être critique face à la « construction » observée : un regard critique sur la construction elle-même, sur la production de la connaissance, sur la mise en application ainsi que sur ses conséquences. Une proposition de « vérité » à ajouter aux autres déjà envisagées précédemment, sans prétendre être LA vérité...

« [...] Vivre dans un monde constructiviste, c'est se sentir responsable, au sens profondément éthique du terme, non seulement de nos décisions, de nos actes et de nos rêves, mais aussi, dans un sens beaucoup plus large, de la réalité que nous inventons chaque fois que nous faisons des prédictions qui se vérifient d'elles-mêmes. Dans un monde constructiviste, il n'est plus question de confortablement rejeter la faute sur les autres ou sur l'environnement » (Watzlawick:1988:350-351).

CHAPITRE 2 : QUELQUES CLÉS DE LECTURE

Situer l'origine du projet, la question de recherche, le contexte de réalisation ainsi que la perspective épistémologique privilégiée permet de confirmer les orientations de la recherche. Toutefois, il est également nécessaire de mettre en lumière quelques éléments sous-jacents à la pratique afin de mieux la situer et de fait, permettre l'obtention de quelques clés de lecture. Bien qu'à l'intérieur de l'échantillon de participants plusieurs professions se rencontrent, il a été choisi de mettre le focus sur le travail social : ce dernier s'avère majoritaire dans le cadre de l'intervention en protection de l'enfance au niveau de la prise de décision et de la gestion des risques. Il est donc pertinent de camper l'histoire de cette profession, où nichent également l'histoire de la protection de l'enfance et l'arrivée de l'intervention en contexte d'autorité. Dans ce chapitre, les différentes sphères du travail social ainsi que la place des pratiques de protection sont d'abord présentées. Par la suite, sont exposées les particularités de la pratique socio-judiciaire en protection de l'enfance, par le biais d'un survol historique mais aussi par l'explication du fonctionnement de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la présentation des acteurs en jeu. Finalement, les enjeux de l'intervention en contexte d'autorité sont discutés tout comme les défis qui y sont reliés. Le chapitre 2 permet donc de situer l'univers au sein duquel se réalise le projet.

2.1. Les différentes sphères du travail social et les pratiques de protection

« *L'histoire du service social est aussi l'histoire de la société à laquelle il appartient* »
Groulx

Pour saisir les enjeux relatifs aux interventions en protection de l'enfance, un détour est pertinent concernant des éléments de l'histoire du travail social. Les lignes qui suivent présentent des précisions quant à la définition et à l'évolution de cette profession, mais aussi des explications par rapport aux sphères qui la constituent et à la place qu'y occupe la protection sociale.

2.1.1. Définition et évolution

« *L'évolution de la notion de service social, et des institutions de service social, s'est faite en fonction d'une évolution sociale et de révolution des mentalités collectives* » (Rocher:1960:5). On ne peut dissocier l'évolution sociale et l'évolution du travail social³ : il n'est possible de comprendre ce dernier qu'en le situant dans le contexte économique, politique et idéologique dans lequel il prend forme (Lecompte:2000). Plusieurs auteurs s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de définition unique du travail social (Mayer:2002; Bilodeau:2005). Selon Boutanquoi, « *prendre pour objet de recherche le travail social conduit à se confronter à un champ complexe et peu délimité, à une multitude de pratiques et de discours* » (Boutanquoi:2001:13). De nombreuses tentatives de généralisation des définitions ont été faites au fil des ans, mais comme le travail social demeure en constante évolution, il devient difficile d'arrêter une définition. De même, ses multiples champs d'action, tant à travers des difficultés diverses (maltraitance, santé mentale, vieillissement, déficience), des personnes différentes (enfants, adolescents, adultes), des contextes variés (individuel, conjugal, familial, groupe, communauté) que des structures différentes (institutionnelle, communautaire, de proximité) le rendent complexe et difficilement « catégorisable ». C'est alors davantage par ses principes et ses valeurs que la profession du travail social se définit et s'explique.

Pour Bilodeau, en plus de viser par diverses mesures d'aide le maintien, l'intégration et la réintégration sociale, le travail social a pour mission fondamentale l'amélioration de l'homme et de la société (Bilodeau:2005). Ce concept d'amélioration, c'est-à-dire de changement, constitue un des principes fondamentaux du travail social actuel soit, la croyance au changement de l'individu. Il doit également être mis en relation avec la responsabilité collective d'une société face à ses membres plus vulnérables afin de permettre le « vivre ensemble ». Pour Lamoureux, les travailleurs sociaux « [...] *contribuent à l'affirmation de l'humanité des personnes et les accompagnent dans le chemin parfois difficile qui les conduit à assumer leur liberté et leur autonomie, tant au plan individuel que collectif* » (Lamoureux:2003:15). L'essentiel de la pratique professionnelle, selon l'auteur, est de « *débusquer du sens et fabriquer de la cohérence* »

³ Deux expressions sont généralement employées afin de désigner la profession des travailleurs sociaux : le service social et le travail social. Sans entrer ici dans l'explication associée à chacun des termes et son sens parfois symbolique, nous avons choisi le terme travail social qui sera utilisé tout au long du texte, sauf lors de certaines citations afin de respecter les propos des auteurs.

dans une société de plus en plus complexifiée et « *chaotique* » (Lamoureux:2003:16). Pour ce faire, cette profession du social maintient sa capacité à porter un « *regard social* » sur l'intervention en contextualisant les problèmes dans leur univers social (Mercier et Mathieu:2000:16).

Situer la profession historiquement permet de comprendre davantage son évolution. Il est intéressant de rappeler qu'à ses débuts, le travail social est traditionnellement religieux et associé à la charité (voir tableau I). La religion a pris beaucoup de place au Québec pendant de nombreuses années et il n'est pas étonnant que le travail social s'y soit développé. Cette charité usuelle est par ailleurs « déconstruite » au fil des ans, affectée par diverses conjonctures sociales et économiques qui mènent au début de la « structuration » et de la professionnalisation du travail social. En effet, avec l'apparition de l'État-Providence en 1940-1950, de plus en plus de fonds sont injectés dans la sphère des services de manière générale mais, dans les services sociaux en particulier. La consolidation d'un service social davantage laïque et professionnalisé laisse profiler un déclin de l'Église au profit de l'État et diverses formations en travail social émergent, créant dès lors des champs de pratique nouveaux et jusque-là inhabités (Mayer:2002). « *Le savoir professionnel se substitue alors aux catégories morales et religieuses de description et d'interprétation de la période précédente en s'affirmant comme mode légitime et dominant de détection et d'analyse des problèmes sociaux* » (Groulx:1996:367).

Tableau I : Influence de l'évolution du service social sur les pratiques
(Montambault:inédit:non daté)

Logique humaniste	<ul style="list-style-type: none"> • Charité, bénévolat, altruisme
Logique économique	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisation, légitimation professionnelle, efficacité des actions
Logique d'appropriation	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat, partage des responsabilités, prise en charge par le milieu

Ce sont les années 1970 qui officialisent la professionnalisation du service social et son étatisation et qui mènent à l'apparition de diverses lois dont la *Loi sur la protection de la jeunesse*, rattachée à la protection de l'enfance en difficulté. Pour Autès, il s'agit d'un tournant majeur de l'émergence d'une nouvelle forme du social (Autès:2004). Selon Groulx, « *la relation d'aide remplace ainsi le secours. Le travailleur social se définit comme spécialiste ou expert de la relation dont le rôle est d'agir comme intermédiaire ou facilitateur pour augmenter la compétence du client au niveau de l'utilisation maximale de ses capacités* » (Groulx:1994:367).

De profondes remises en question apparaissent au cours des années 1980-1990, symptomatiques de la crise du modèle de gestion étatique des services sociaux et du désengagement de l'État (Mercier et Mathieu:2000). Parallèlement, les conditions de vie de la population commencent à se dégrader, provoquant l'augmentation de diverses problématiques sociales. De nouveaux enjeux sociaux surviennent, conséquence directe du désinvestissement de l'État-Providence. De fait, « *la protection sociale est de moins en moins un droit, elle devient un contrat* » (Baillargeau et Bellot:2007:206). L'État, par ses choix politiques, ravive la conception selon laquelle l'individu est responsable de sa situation. Encore aujourd'hui, nombre de questionnements sont à l'avant-scène dans plusieurs champs d'intervention reliés à la pratique du travail social. Pour Favreau, le travail social est actuellement aux prises avec trois changements majeurs : la densité des problèmes sociaux, la modification substantielle de la trajectoire d'intervention de l'État social et l'émergence de nouvelles pratiques (Favreau:2000). Selon Lamoureux, « *le travail social doit aussi s'adapter à de nouveaux problèmes qui sont le produit du développement des sociétés* » (Lamoureux:2003:44).

Comme « *l'histoire du service social est aussi l'histoire de la société à laquelle il appartient* » (Groulx:1994:202), chaque époque a défini ses propres manières de faire et ses propres façons d'intervenir et de réagir au regard de la vulnérabilité humaine. Il est possible de constater que la conception du « pauvre » et de la pauvreté a largement influencé les réponses collectives aux problèmes sociaux, dans sa définition des besoins et dans la détermination de la protection nécessaire. D'abord, le pauvre est perçu comme un « criminel » et nécessite des interventions répressives pour « *corriger l'homme* » (Mayer:2002). Il devient plus tard « malade », conception

qui légitime des actions de soins et d'éducation. Ensuite, il est appelé « personne démunie » : dès lors, une vision plutôt structurelle de la pauvreté est déployée, élargissant le champ de l'action sociale. Aujourd'hui, le terme « vulnérable » est utilisé afin d'identifier les personnes dans le besoin, ce qui tend vers une vision systémique de la problématique. Ces différents regards orientent la perception de « l'Autre⁴ » à aider. Celle-ci ne peut que provoquer une influence importante sur les décisions prises tant face aux politiques sociales mises en place que dans la réalisation des interventions quotidiennes par les professionnels.

2.1.2. Sphères d'intervention et protection sociale

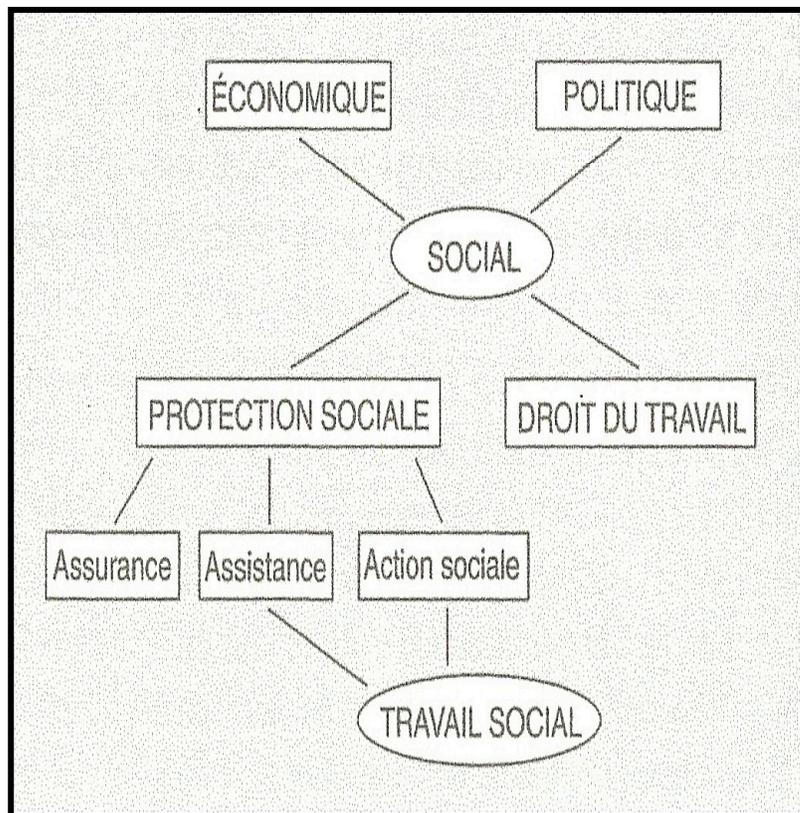
Le travail social est composé de différentes sphères d'intervention. À travers cette profession complexe, un champ d'activité bien précis se dessine: celui de la protection sociale. Pour Van de Sande, « *le service social [...] se rapporte à l'action de la société pour s'assurer que ses membres disposent d'un système d'assistance et de soutien en vue d'éviter leur marginalisation* » (Van de Sande:2001:10). La société se doit d'être responsable face aux personnes dites vulnérables, une « *responsabilité sollicitude* » (Metayer:1997). Ce champ de la protection sociale est de plus en plus présent au sein du travail social (enfance, personnes âgées, santé mentale), mais l'intervention qui y est associée est relativement peu explorée.

Le travail social se situe, selon Autès, à travers « *l'ensemble du social* » (Autès:2004). Il doit être resitué comme partie intégrante de cet ensemble, tel que démontré à la figure 1 (Autès:2004). Pour cette recherche, c'est la fonction d'action sociale qui est d'intérêt.

Autès considère que l'action sociale est « *un champ complexe, aux contours mal définis, flous et incertains mais où prennent naissance de multiples stratégies parfois contradictoires, mais particulièrement révélatrices d'un social en perpétuel aménagements* » (Autès:2004:11). De celle-ci découle un travail social qualifié « d'actif », qui permet la mise en place de pratiques de protection diversifiées.

⁴ Au cours du texte, l' « Autre » permettra de désigner la famille, c'est-à-dire les enfants et leurs parents, appréhendée dans sa réalité.

Figure 1 : États du social selon Autès (2004)



Pour Autès, il est utile de démontrer comment l'action sociale a progressivement construit ses objets :

« L'action sociale s'insinue dans tous les espaces du système de protection, pour compléter, réparer, pour initier des logiques différentes. On l'a déjà dit, le triptyque assurance/assistance/action sociale n'a rien d'un édifice équilibré. Il s'agit plutôt de trois logiques en perpétuelle recomposition et redéfinition de leurs frontières et de leurs stratégies » (Autes:2004:16).

L'auteur maintient également que l'action sociale a cherché à élaborer une figure du risque, à l'intersection de la logique d'assurance et de la logique d'assistance. Mais alors, aux confins du social, comment légitimer l'action sociale et la protection des plus vulnérables? Aujourd'hui plus que jamais, les contextes forts délicats d'intervention auprès des personnes dans des situations de

vulnérabilité souvent importante sont un terrain fertile pour les réflexions sur la légitimité d'action et l'éthique d'intervention. Une légitimité qui demeure précaire, fragile et variable (Autès:2004) :

« Illégitime, disons-nous, pour qualifier le travail social. C'est sa raison d'être : d'être à la limite du social, aux limites des sujets. À la fois mandaté par les institutions, mais tirant sa légitimité des individus, de leurs besoins et de leurs droits : le travail social est cet entre-deux, ce no man's land du lien, entre l'exigence du collectif et la singularité du sujet » (Autès:2004:274).

Tel que l'entend Ion:

« Les travaux, savants ou non, les témoignages, les rapports, les prises de position, les questions sur le travail social n'ont jamais été aussi nombreux. Comme si l'interrogation inquiète des contemporains sur le lien social avait pour effet de mettre sous le feu des projecteurs un secteur d'activité qui semble de plus en plus au cœur du fonctionnement de nos sociétés [...] » (Ion:2005:5).

L'augmentation des problématiques sociales en nombre et en gravité ainsi que les modifications de la pratique sociale dont un volet important, entre autres celui de la protection, est fortement judiciairisé (bien qu'il soit nommé socio-judiciaire), peuvent créer un contexte de questionnements et de réflexions chez les professionnels quant à la nécessité et l'efficacité (efficacité clinique et non administrative) de leurs interventions. À cet égard, cela peut même créer un doute chez les professionnels face à la pertinence des actions posées (Baillargeau et Bellot:2007). Les professionnels ne seraient-ils pas, finalement, que des agents de contrôle social comme certains auteurs l'affirment (Soulet:1997; Berger:2005)? Peuvent-ils alors répondre des fondements et des valeurs de la profession du travail social ?

Cette dualité entre l'agent de contrôle et l'agent de changement accompagne l'évolution de la pratique, plus encore depuis sa professionnalisation. La sphère de la protection sociale mène à ce type de questionnements, où les enjeux éthiques et de légitimité n'en sont qu'exacerbés. Mais ce « malaise » affirme Autès, fait partie intégrante du travail social. Le paradoxe est toujours présent

et ne fait que mettre en lumière la dualité entre les valeurs sociales relatives à la protection ainsi que l'assistance et les valeurs reliées à l'émancipation et l'autodétermination, principes importants de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Dans ce contexte, l'identification du « besoin de protection » est alors mise de l'avant et fait office de pré-requis à la légitimité d'intervention. La formulation des « clientèles à risque » dans diverses politiques sociales tend à supposer la présence de plus grands problèmes et à justifier l'intervention. Comme le soutient Otero :

« Les agences gouvernementales peuvent ainsi intervenir avec une légitimité renouvelée auprès des « clientèles à risque » dans le but d'endiguer, et si possible d'anticiper, leurs « dysfonctionnements » ou leurs « difficultés » en invoquant des valeurs positives telles la satisfaction des « vrais besoins des clients », la promotion de leur « santé mentale » ou de leur « bien-être biopsychosocial » (Otero:2000:215).

La détermination de ce qui constitue un dysfonctionnement, de ce qui est accepté et de ce qui ne l'est pas, devient un enjeu important. Cette frontière entre l'acceptable et l'inacceptable porte à réflexion et remet en cause la réponse aux « vrais besoins ». Dans un contexte d'adversité et de non-volontariat, souvent inhérent aux pratiques de protection, il est justifié de mettre en doute la réponse aux besoins des familles face à l'intervention répondant aux impératifs sociaux d'inclusion et de fonctionnement social. L'évaluation du risque en protection de l'enfance, ainsi que sa gestion, apparaît alors complexe et lourde de responsabilité pour les professionnels.

2.2. Les particularités de la pratique socio-judiciaire en protection de l'enfance

« Si l'enfant est notre première richesse, la maltraitance de l'enfant est l'un des maux les plus graves, sinon le plus grave de nos sociétés »
Strauss et Manciaux

À l'intérieur de « l'ensemble du social » (Autès:2004), les pratiques de protection sociales ne sont donc qu'une sphère du travail social au sein de laquelle de nombreux questionnements émergent. Plus particulièrement, se retrouve dans ces pratiques de protection la protection des enfants. Au Québec, les interventions qui y sont liées se réalisent sous le couvert de la *Loi sur protection de la jeunesse* et ce sont les centres jeunesse des différentes régions qui sont

responsables de son application. Cette pratique est appelée « socio-judiciaire », puisqu'elle combine des actions sociales et des actions juridiques. Le contexte de travail est coloré par cette interdisciplinarité (sciences sociales--droit), dans la mesure où des professionnels de formations différentes s'y côtoient et doivent prendre des décisions ensemble.

La présente section a pour but de tracer les grandes lignes de l'historique et de l'évolution de la protection de l'enfance au Québec, de mettre en lumière le fonctionnement et le processus d'intervention sociale qui s'y déploie, ainsi que de présenter les différents acteurs qui sont appelés à s'y côtoyer. Cela, afin de permettre de saisir à la fois l'esprit et le contexte dans lesquels se situent les interventions en protection de l'enfance mais aussi, de soulever les enjeux qui peuvent se dessiner à travers les particularités de cette pratique.

2.2.1. Bref historique de la protection de l'enfance

Camper les grandes lignes de l'historique de la protection de l'enfance permet de voir l'évolution des représentations sociales à l'égard des enfants mais également, les représentations sociales concernant leur protection. Car l'enfant n'a pas toujours été source de questionnements et d'attention comme il l'est maintenant. Nombre d'études se penchent aujourd'hui sur l'enfant et son enfance comme objet, autant face à son éducation, à son développement, à son attachement, qu'à ses besoins et à sa protection. Pourtant, comme le rappelle Durand-Brault, la société ne reconnaissait pas encore les besoins spécifiques de l'enfant avant le 19^e siècle, « *petit être mal identifié dans la masse humaine* » (Durand-Brault:1999). Selon l'auteure, ce sont des penseurs comme Rousseau et des médecins comme Freud qui commencèrent à s'intéresser à l'enfance et à démontrer toute la spécificité de cet âge de la vie.

Ce regard différent sur l'enfance a comme impact l'émergence de conceptions nouvelles, dont la résultante est le focus sur les besoins de l'enfant. Le développement d'une sphère socio-juridique d'intervention mène à diriger l'attention sur l'enfant et son « dysfonctionnement », ses comportements « délinquants », son caractère « récalcitrant ». Longtemps, les notions de protection de l'enfant et de délinquance furent confondues (Joyal:1994). Le caractère traditionnel

du régime familial pendant de nombreuses années au Québec a fait en sorte que la protection de l'enfant, s'il s'avérait démunie, passait par la solidarité familiale, la famille élargie et la communauté. La société, par le biais des interventions de l'État, n'avait donc qu'un rôle de protection limité face à l'enfant. Elle est davantage sollicitée par les parents eux-mêmes, pour les enfants qui éprouvent ce que l'on appellerait aujourd'hui des problèmes de comportements. Les premières lois relatives aux enfants visent d'ailleurs la prévention de la délinquance juvénile ou la réhabilitation des délinquants qui s'actualise par la modification de leurs comportements (Ménard et Strimelle:2000).

Au Québec, le concept de protection fait officiellement son apparition au sein des interventions socio-judiciaires dans les années 1930, avec la création de services de protection de l'enfance un peu partout dans les grands centres de la province. À ce moment, « [...] *l'État s'estime autorisé à intervenir dans la vie privée de l'enfant et de sa famille* » (Joyal:1994:249), élément nouveau puisque jusqu'à maintenant, il ne s'était jamais immiscé dans ce que l'on appelait « les affaires de famille ». À partir de 1960, « [...] *le sort des jeunes en difficulté devient une préoccupation sociale importante. On croyait désormais à la rééducation des enfants mal dirigés, à la réhabilitation des familles brisées, à la responsabilité collective devant la criminalité et l'incompétence parentale, souvent indissociable de la pauvreté* » (Durand-Brault:1999:54). Les concepts de bien et d'intérêt de l'enfant suivent avec une « [...] *nouvelle perception de l'enfant qu'il ne s'agit plus seulement de nourrir, de former et de discipliner, mais dont il faut également favoriser l'épanouissement* » (Joyal:1994:249).

C'est avec l'arrivée de la *Loi sur la protection de la jeunesse* en 1979 que les volets sociaux et juridiques de l'intervention de protection de l'enfant se confirment. La loi vient baliser les situations problématiques requérant des interventions de protection, énonce des principes d'intervention sous-jacents et surtout, reconnaît dorénavant à l'enfant des droits au même titre que l'adulte. Joyal soulève bien à quel point l'évolution des diverses lois liées à l'enfance illustrent leur recentrage sur la sauvegarde de l'intérêt de l'enfant et la protection de leurs droits, deux notions « *fréquemment opposées l'une à l'autre à l'occasion, notamment, de querelles d'influence entre intervenants sociaux et intervenants judiciaires* » (Joyal:1994:253). Le

caractère judiciaire de la pratique de protection de l'enfance et la cible de « *l'intérêt supérieur de l'enfant* », orientent les tribunaux à solliciter un « *éclairage spécialisé* » afin d'explicitier la situation de l'enfant (Joyal:1994). Cela conduit au développement d'expertises particulières, à relier à la professionnalisation du travail social dans le précédent chapitre, pour fournir au Tribunal, plus souvent qu'autrement sollicité par les intervenants sociaux, les informations nécessaires à une prise de décision éclairée. Un glissement s'opère alors puisqu'il ne « *s'agit donc plus simplement de placer l'enfant au centre des débats le concernant, mais de l'intégrer, en quelque sorte, au processus décisionnel, par l'observation de ses attitudes et comportements et l'analyse de ses propos, le tout dans un contexte extrêmement délicat* » (Joyal:1994:253).

Le recours fréquent aux tribunaux dans plusieurs situations de protection peut très certainement être mis en parallèle avec l'émergence de l'individualisme et la dégradation de la solidarité sociale. Baillargeau et Bellot soutiennent d'ailleurs qu' « *il ne fait pas de doute que la gouvernance néolibérale est venue modifier le cadre de protection et des solidarités sociales* ⁵ » (Baillargeau et Bellot, 2007:205). La protection de l'enfant, qui autrefois relevait de la famille immédiate et de la famille élargie, devient de plus en plus la responsabilité de l'État. Il est clair qu'elle s'est grandement judiciairisée, bien qu'elle soit à la base évaluée cliniquement par des intervenants sociaux⁶. Par ailleurs, ce regard est nettement teinté par la structure et le système de protection : le professionnel « bâtit » son intervention en ayant en tête le chemin qu'il devra parcourir afin de convaincre « juges et parties » du bien-fondé de ses décisions. Paradoxalement, à cette importante judiciarisation des situations familiales signalées en protection de l'enfance⁷, se retrouve actuellement une préoccupation importante au regard de la participation des familles au processus d'intervention, à leur prise en charge et le développement de leur pouvoir d'agir par rapport à leur situation. Les dernières modifications de la *Loi sur la protection de la jeunesse*

⁵ « La protection de l'enfance est [...] un secteur dont on ne peut appréhender la complexité qu'en faisant droit à une pluralité d'approches : politique, juridique, éducative, psychologique, etc. » nous dit Batifoulier sur la pochette de son ouvrage (Batifoulier:2008). Il est clair dans notre pensée que le contexte politique et social ne peut être mis de côté dans l'analyse de la protection sociale. Or, nous avons décidé d'analyser notre sujet de l'intérieur à partir des discours des professionnels. C'est donc afin de préserver cette ligne directrice et non par méconnaissance ou occultation de cette sphère d'analyse macro-sociale et culturelle que nous amenons certains éléments qui, malheureusement, restent en superficie dans le cadre de cet exercice. Nous les traitons davantage comme des enjeux de la pratique.

⁶ Le terme plus global « d'intervenants sociaux » est ici utilisé, permettant de regrouper sous un même qualificatif les professionnels qui n'appartiennent pas tous à la même discipline académique.

⁷ À titre d'exemple, le Centre jeunesse de l'Estrie affiche pour l'année 2010-2011 un taux de judiciarisation de 68% selon le plan d'action 2010-2011 de l'organisme.

vont d'ailleurs en ce sens, proposant une meilleure participation des parents et des enfants à la prise de décision. Ce qui laisse poindre un questionnement à savoir si « [...] *un discours qui reconnaît les compétences des familles et privilégie la collaboration est compatible avec des pratiques axées sur les déficits et inscrites dans une dynamique d'opposition* » (Pouliot et al.:2009:27), tel que l'on peut encore le remarquer dans les pratiques de protection actuelles.

Si l'État est aujourd'hui partie prenante de la protection de l'enfant, en est-il le seul responsable? Les divers documents rattachés à l'actuelle *Loi sur la protection de la jeunesse* prônent concertation et collaboration entre les différents professionnels impliqués auprès de l'enfance en difficulté et mettent de l'avant la responsabilité collective envers la protection de l'enfant. Le manuel de référence de la *Loi sur la protection de la jeunesse* mentionne d'ailleurs ceci :

« Le droit de l'enfant à la protection découle tout naturellement de l'ensemble des droits fondamentaux prévus par la Charte des droits et libertés de la personne. Ces droits, reconnus à toute personne, sont notamment le droit à la vie, à l'intégrité, à la sûreté et au secours. La protection de l'enfant est la responsabilité de tous : celle des parents d'abord, comme premiers responsables de leur enfant; celle de la communauté, qui apporte l'aide requise à l'enfant et à ses parents dans l'exercice de leur rôle; celle de l'État, qui doit s'assurer de la mise en place et de la disponibilité des services à l'intention des familles et, exceptionnellement, intervenir pour compenser l'absence des parents ou leur incapacité à assurer la protection de leur enfant. Dans cette perspective, la protection de l'enfant est une responsabilité collective qui incombe à l'ensemble de la société ». (Gouvernement du Québec:2010:393).

Dans une société qualifiée par plusieurs de « désolidarisée », comment alors créer un effort de solidarité afin d'assurer un filet de protection autour de populations plus vulnérables, particulièrement les enfants? Comment s'y prendre afin d'avoir une vision collective uniforme de ce qu'est la protection de l'enfance et de s'entendre sur les conceptions des différentes notions qui y sont associées? Car bien que l'on veuille élargir la conception et, de fait, la responsabilité de la protection des enfants, la lunette utilisée par les différents professionnels impliqués et également par la population en général afin d'évaluer le besoin de protection est celle avancée par la *Loi sur la protection de la jeunesse*. De fait, les institutions mandatées par l'État demeurent les ultimes responsables de la protection des enfants. Cela est clairement établi lorsqu'il y a des

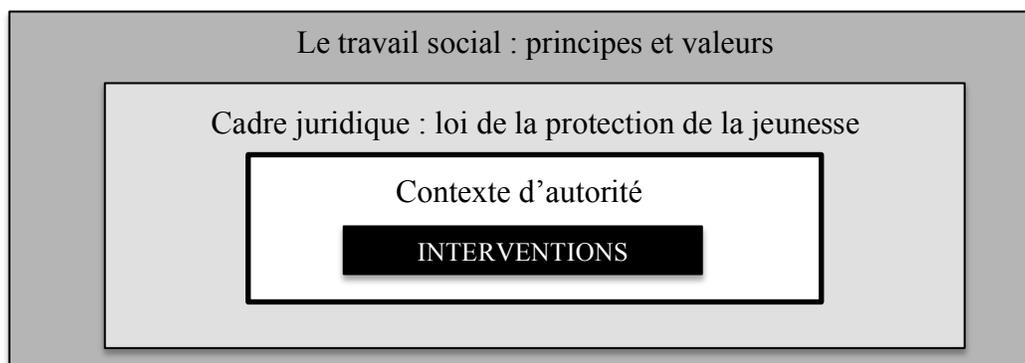
sorties médiatiques lors d'interventions de la direction de la protection de la jeunesse qui font la manchette : des abus sur les enfants dans des familles d'accueil, des grands-parents qui contestent des décisions d'adoption, des signalements qui n'ont pas été retenus, des interventions trop peu diligentes. L'affaire Beaumont ou encore l'affaire Shafia plus dernièrement, en sont des exemples. Dans ces situations, peu se demandent ce qui a créé socialement ces réalités. Le premier réflexe est davantage de trouver un coupable : qui n'a pas fait son travail ? Qu'est-ce que les centres jeunesse n'ont pas fait et pourquoi ne l'ont-ils pas fait ? Ce poids médiatique, en plus de donner une représentation de la responsabilité de la protection des enfants, peut colorer les décisions prises et la gestion des risques qui y est reliée. Plus grandement exposée au regard du public, la gestion des risques peut devenir plus serrée.

2.2.2. Fonctionnement de la loi et contexte d'application

Savoir que la *Loi sur la protection de la jeunesse* est une loi relativement nouvelle, qui a mis de l'avant le principe de protection, permet de se situer historiquement. Mais, comment cette loi est-elle mise en application et comment fonctionne-t-elle ? Comprendre son fonctionnement et son contexte d'application amène à mieux saisir la réalité des professionnels mandatés pour l'appliquer.

Ces professionnels travaillent dans un cadre institutionnel chapeauté et encadré par la loi, qui légitime leurs interventions, tel que présenté à la figure 2. Cela amène certains des participants de la recherche à parler de « *travail social juridique* » ou de « *droit social* » : cela peut soulever des tensions entre les valeurs à la base du service social (la croyance aux changements, l'autodétermination, l'équité et la justice sociale) et les mandats liés à l'application de la loi dont découlent diverses balises juridiques. Les interventions réalisées en contexte d'autorité doivent donc trouver un certain équilibre entre cette dualité social/légal.

Figure 2 : Cadre de la pratique en protection de l'enfance



Afin de mieux saisir l'esprit de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, il faut d'emblée mentionner qu'il s'agit d'une loi d'exception qui vise des interventions de protection extraordinaires pour les jeunes de 0-18 ans, c'est-à-dire dans des contextes très précis et pour des problématiques particulières : abandon, négligence (négligence physique, éducative ou sur le plan de la santé et risque de négligence), mauvais traitements psychologiques, abus sexuel (l'enfant subit des gestes inadéquats ou est à risque d'abus), abus physique (l'enfant subit des abus ou est à risque d'abus) et les troubles de comportements (voir annexe 1). S'y retrouvent également des interventions dans des situations de fugue, de non fréquentation scolaire et d'abandon lors d'un placement en centre d'accueil. À travers ces différents contextes, l'intervention de protection vise la réponse aux besoins minimaux de l'enfant, dans le respect de ses droits et ceux de ses parents. Une réponse aux besoins minimaux est espérée et non une réponse idéale: ce qui laisse dire à Steinhauer qu'il s'agit d'une pratique du « *moindre mal* » (Steinhauer:1997) ou encore à Soulet que l'intervenant doit « [...] *choisir à chaque fois la moins mauvaise des solutions en fonction des circonstances* » (Soulet:1997:264). Parce que de toute évidence, la situation d'un enfant qui se retrouve au cœur de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* est très certainement tout, sauf idéale, ce qui peut être source d'impuissance chez les professionnels.

Le manuel de référence sur la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) le nomme très bien :

« La protection d'un enfant consiste à apporter une réponse à ses besoins fondamentaux. La notion de besoins étant très large, la LPJ n'a pas pour objectif de satisfaire tous les besoins d'un enfant. Elle a pour but de corriger les situations où la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis, parce que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits. Ainsi, la LPJ ne vise pas toutes les situations d'enfants pouvant avoir besoin d'aide ou de services particuliers. L'intervention d'autorité de l'État dans la vie des familles doit être réservée à des situations graves et exceptionnelles prévues dans la LPJ » (Gouvernement du Québec:2010:393).

Le respect de plusieurs principes est attendu dans la mise en place de la loi: la primauté des droits et l'intérêt de l'enfant, la primauté de la responsabilité parentale, l'affirmation du milieu familial comme le lieu le plus approprié au développement de l'enfant, l'importance de la continuité des soins et de la stabilité des conditions de vie pour le développement de l'enfant, l'importance de l'intervention sociale et des approches centrées sur la participation et la mobilisation des familles ainsi que la participation active de la communauté et des établissements à la protection des enfants.

Deux concepts majeurs sont mis en lumière, qui dictent et balisent les circonstances dans lesquelles la loi peut être appliquée : les concepts de sécurité et de développement. Ces deux concepts sont les indicateurs légaux permettant de déterminer d'une situation de compromission chez un enfant (Gouvernement du Québec:2007), donc de statuer si la sécurité et/ou le développement de l'enfant est ou sont compromis. Il est question de sécurité lorsque la situation signalée d'un enfant l'expose à un danger réel, actuel ou imminent et qu'elle présente un caractère de gravité et d'urgence tel qu'il faut porter secours à l'enfant impliqué de façon urgente. Le développement réfère plutôt aux situations qui affectent gravement l'actualisation des capacités de l'enfant et ce, à différents niveaux. C'est dans cet esprit que sont envisagés et évalués les besoins de protection d'un enfant et légitimées les mesures entreprises. Les notions d'intérêt et de vulnérabilité de l'enfant sont également essentielles puisque selon la loi, chaque situation se doit d'être évaluée de façon singulière face au principe directeur de réponse à l'intérêt et aux besoins de l'enfant : ces notions seront toutefois décrites ultérieurement. Tel que l'entend

Cyr, les concepts de sécurité et de développement compromis ne sont pas simples à définir. « *Ils demeurent des concepts mal précisés, ce qui ouvre la porte à des interprétations différentes selon les rôles joués dans le système et les orientations philosophiques personnelles* » (Cyr:2004:15). Malgré ce défi, l'objectif des interventions et des mesures mises en place demeure de corriger ou d'éliminer la situation de compromission sous un motif de protection des enfants qui est balisé et encadré légalement.

Afin de déclencher l'application de la loi, un signalement est nécessaire. Ce dernier est réalisé par une personne (famille, voisins, professionnels ou autres) qui manifeste de l'inquiétude par rapport à la situation d'un enfant au regard de sa sécurité et/ou de son développement. Au Québec, face à la *Loi sur la protection de la jeunesse*, toute personne est tenue de signaler la situation d'un enfant que l'on soupçonne victime d'abus physique et sexuel ou de négligence et tout professionnel est tenu de signaler toute situation où la sécurité et/ou le développement d'un enfant peut être compromis. Tout un processus d'intervention est mis en place suite à la réception du signalement afin d'évaluer la compromission rattachée à la situation et ainsi déterminer de la suite des interventions (voir annexe 2). Quatre critères sont mis de l'avant afin d'évaluer une situation de compromission : les faits (nature et gravité), l'âge et les caractéristiques personnelles de l'enfant (vulnérabilité), la capacité et la volonté des parents de mettre fin à la situation de compromission ainsi que les ressources du milieu. Chacun des éléments recueillis peut constituer, pour l'enfant et sa famille, un facteur de risque tout comme un facteur de protection selon l'impact de cet élément sur la réalité familiale. Aucun n'est appréhendé comme une relation de cause à effet : les éléments conduisant généralement à une situation de compromission relèvent plutôt d'un effet cumulatif.

Au sens de la loi,

« C'est l'analyse de l'ensemble des facteurs de risque et de protection, en relation avec les faits, la vulnérabilité de l'enfant, les capacités des parents et le soutien de la communauté, qui permet de conclure que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis. Cette analyse permet aussi d'évaluer le degré d'urgence que nécessite l'intervention. Elle repose sur l'ensemble de l'information recueillie à propos de l'enfant et de sa famille (composantes personnelle, conjugale, parentale, familiale et sociale) afin

de situer les faits ayant conduit au signalement dans une perspective plus large et de préciser le contexte particulier de la situation vécue par l'enfant » (Gouvernement du Québec:2010:397).

Tel que mis en lumière dans l'annexe 2, différentes étapes composent le processus d'intervention en protection de l'enfance. Celles-ci mènent d'une part à déterminer de la situation de compromission (évaluation) et ensuite de choisir une mesure adaptée à la situation (orientation). Deux options sont alors possibles : prendre entente avec les parents, et l'enfant s'il a plus de 14 ans, s'ils reconnaissent la situation et sont d'accords avec la mesure proposée ou encore présenter la situation au tribunal. À ce moment, les professionnels impliqués ont un pouvoir de recommandation mais ultimement, ce sont les juges qui rendent la décision finale. Au cœur de la prise de décision, la loi dirige les options possibles au regard de différents projets de vie pour les enfants (Gouvernement du Québec:2010). Le maintien ou le retour de l'enfant auprès de ses parents sont les deux projets de vie privilégiés. Si la situation ne le permet pas, d'autres options sont possibles selon l'âge et la réalité de l'enfant : placement à majorité chez une personne significative, adoption, tutelle, placement à majorité dans une famille d'accueil ou une ressource spécialisée ou encore un programme d'accès à l'autonomie. Les recommandations émises par les professionnels doivent répondre de la protection des enfants, mais également de leurs besoins particuliers.

La structure d'intervention et de prise de décision de l'organigramme de la *Loi sur la protection de la jeunesse* est clairement balisée. Cela laisse poindre des questionnements quant à la marge de manœuvre dont disposent les acteurs impliqués dans le processus d'intervention ainsi que les frontières et les arrimages entre les différents professionnels.

2.2.3. Acteurs impliqués dans l'intervention en protection de l'enfance

Plusieurs acteurs gravitent autour de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Afin de mieux se situer, il est ici important de les nommer et déterminer leur place au cœur du processus d'intervention pour comprendre l'architecture des différentes actions mises de l'avant.

Il y a d'abord l'enfant, principal acteur au sein de la loi. L'enfant comme sujet de droit (Ménard et Strimelle:2000), l'enfant en besoin de protection (Gouvernement du Québec:2010). C'est l'intérêt de l'enfant, les juristes parlent de « *l'intérêt supérieur* » de l'enfant (Létourneau:2004), qui est le principe directeur de la loi. Son droit à la protection est explicitement balisé dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne : « *tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner* » (Gouvernement du Québec:2005). Le Code civil du Québec ainsi que la Convention relative aux droits de l'enfance reconnaissent également à l'enfant les mêmes droits qu'à un adulte. L'enfant tient donc le rôle central des interventions en protection de l'enfance.

Arrivent ensuite les parents, porteurs d'obligations et de responsabilités face à leurs enfants. Ils sont responsables du droit et du devoir de garde, de surveillance et d'éducation (Code civil du Québec: en ligne). Le maintien de l'enfant dans son milieu familial ainsi que la primauté de la responsabilité parentale font office de guides dans les principes de la loi. Les parents sont d'emblée juridiquement reconnus comme étant les mieux placés pour s'occuper de leurs enfants. Ce n'est que dans la mesure où ils ne peuvent répondre de leurs obligations, qu'une intervention d'assistance et parfois de remplacement est légitimée par l'État.

Plusieurs professionnels travaillent en concertation au sein des interventions de protection de l'enfance. Chaque centre jeunesse est dirigé par un directeur ou une directrice de la protection de la jeunesse. Cette personne est responsable de l'application de la loi, mais cette loi l'autorise à déléguer des professionnels pour agir en son nom. Ce qui fait que chaque professionnel est un « délégué » du directeur ou de la directrice, à différents niveaux et avec différentes responsabilités selon son statut dans l'organisation.

À la base, il y a les intervenants-terrain, qui travaillent directement auprès des familles, enfants et parents. Travailleurs sociaux et psychoéducateurs, principalement, sont en charge de situations

familiales⁸ et assument la responsabilité des interventions. Certains travaillent à la porte d'entrée, lors de la réception et le traitement des signalements, d'autres aux étapes d'évaluation ou d'application des mesures (voir annexe 2). D'autres professionnels agissent à titre de conseillers-cliniques ou de réviseurs. Les premiers ont un rôle de support à l'intervenant-terrain à travers le travail à faire, tandis que les seconds sont désignés par la loi pour entériner les décisions prises et les réviser dans les délais prescrits (ils en sont imputables). Finalement, des chefs de services sont présents dans chacune des équipes. Ils sont davantage rattachés à un rôle administratif face aux membres de leur équipe.

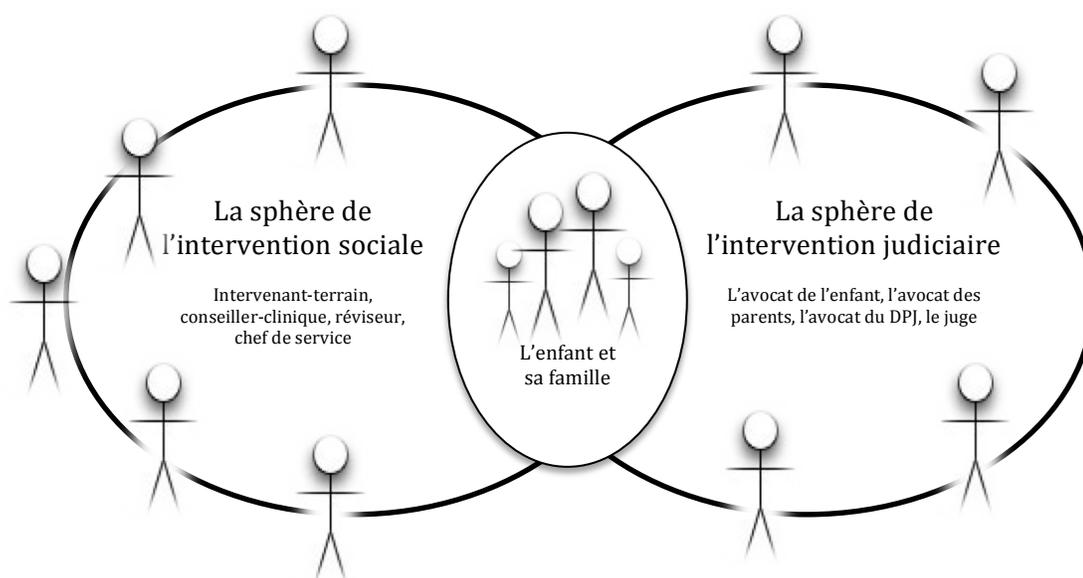
Finalement, on retrouve les acteurs de la sphère judiciaire. D'abord les avocats, qui agissent auprès de différents acteurs : des avocats sont attitrés aux intervenants-terrain, voyant à défendre la position de la direction de la protection de la jeunesse ; d'autres sont attitrés à l'enfant afin de s'assurer du respect de ses droits au sein du processus judiciaire ; et finalement, certains sont rattachés aux parents, dans la défense de leurs positions et le respect de leurs droits. Ensuite, il y a les juges de la Chambre de la jeunesse où sont entendues les situations familiales judiciairisées, qui sont des juges spécialisés en droit de la jeunesse.

La figure 3 permet de visualiser les différents acteurs présents au cœur de l'intervention en protection de l'enfance. Différentes personnes peuvent évidemment se rajouter à ces interventions et graviter autour de l'enfant et sa famille : famille élargie, amis, voisins, éducatrices de garde, gardiennes, enseignants, autres professionnels (psychologue, médecin, ergothérapeute...), etc. Plusieurs acteurs sont donc interpellés par l'intervention dont l'objectif ultime est le bien-être de l'enfant, sa sécurité et son bon développement. Ils y jouent des rôles différents, mais complémentaires. Il est toutefois possible d'entrevoir certains frottements entre les réalités, les objectifs et les représentations de chacun face au processus d'intervention et au mandat de protection qui y est rattaché. Dans la prise de décision, ces différents acteurs doivent être perçus comme un tout, même si des particularités sont présentes pour chacun. Ces dernières

⁸ Le terme « prise en charge » est un terme fréquemment employé dans les milieux d'intervention et qui renvoie à la responsabilité de l'intervenant face à une situation qui lui est attribuée : il prend alors « en charge » la situation familiale et détermine des interventions à faire et des mesures à prendre. Il en est alors responsable. Plusieurs questionnements émergent de cette terminologie employée tant au regard de la responsabilité de l'intervenant de « régler » les problèmes, tout comme dans l'espace accordé aux gens qui les vivent quant à leur propre espace d'autodétermination et leur liberté de choix.

doivent être envisagées dans une pratique socio-judiciaire globale où s’animent des interrelations entre les différents acteurs reliés au pouvoir décisionnel. Au sein de cet espace de décision, les enjeux d’intervention sont nombreux, d’autant plus que la pratique se réalise en contexte d’autorité, principalement dans une position de non-volontariat pour la famille.

Figure 3 : Schéma des acteurs en présence en protection de l’enfance



2.3. La complexité et les défis de l'intervention en contexte d'autorité

Compte tenu de son caractère socio-judiciaire (une intervention sociale encadrée légalement), la pratique de protection de l'enfance se réalise en contexte d'autorité et dans bien des cas, avec des gens non-volontaires qui n'ont pas demandé l'aide qui leur est proposée et parfois imposée⁹. Un contexte d'adversité accompagne souvent le professionnel et celui-ci doit tenter d'en arriver à concilier, ou à défaut à prendre en considération, les besoins et points de vue des différents acteurs en jeu (les différents membres de la famille en difficulté, les professionnels (intervenants et avocats), les juges, l'organisation, l'État). De nature majoritairement psychosociale, les

⁹ Encore faut-il réfléchir à ce que l'on entend par aide et quelles en sont alors les perceptions de la famille et du professionnel... Des mesures imposées peuvent-elles être considérées comme de l'aide? Pour qui?

interventions mises en place en contexte de protection de l'enfance amènent les professionnels, particulièrement les intervenants-terrain, à côtoyer de près les enfants considérés comme étant en besoin de protection. Le contexte foncièrement humain de ce type de profession et les réalités de vie difficiles auxquelles sont confrontés les professionnels plongent ces derniers dans des prises de décision lourdes de conséquences. Dans la pratique, les notions d'aide, de contrôle et de surveillance se côtoient et se chevauchent régulièrement.

Un tel contexte d'intervention a longtemps été perçu comme incompatible à l'exercice de la relation d'aide, vu à prime abord comme contradictoire aux valeurs de base du travail social: autodétermination, respect de la personne, croyance au changement, justice sociale. Pourtant, pour Bédard, il n'y a pas d'intervention sociale sans exercice de l'autorité (Bédard:2002). Il prétend que, « *l'autorité reste indissociable de la relation de confiance. Elle ne s'oppose à l'alliance thérapeutique que si elle est abusive ou tordue* » (Bédard:2002:155). Ceci étant dit, la présence d'autorité, même envisagée comme inhérente à toute relation d'aide, n'en provoque pas moins des résistances chez les enfants et les familles qui se voient souvent imposer des services d'aide. Et ces résistances doivent d'abord être apprivoisées avant d'en arriver à une relation significative et propice à l'intervention. Ces dernières se présenteront différemment selon le type d'autorité déployé.

Selon Veillette, la relation d'aide en contexte d'autorité a pour objet le fonctionnement social des individus, des familles en interaction avec leur environnement dans l'application de mesures visant la normalisation des comportements et des attitudes prédéfinies socialement (Veillette:1991). Il existe donc au sein de cette pratique, des aspects reliés à la « normalisation » sinon à la « *moralisation* » pour emprunter à Bourgeault (Bourgeault:2003). Conséquemment, les impératifs sociaux et la pression sociale sont très présents face à la protection de l'enfance. La société n'accorde que peu de marge de manœuvre dans cette gestion du risque social, ce qui est observé également pour d'autres problématiques sociales, tout en ayant paradoxalement un regard plutôt négatif sur le concept d'autorité, intimement relié à la protection judiciaire.

Tel que l'entend Bédard, différents types d'autorité existent et l'auteur en distingue trois: l'autorité sociale, relative aux qualités et à la crédibilité d'une personne ; l'autorité sociale mandatée, rattachée à la profession d'une personne ; et l'autorité avec pouvoir de contrainte, où s'additionnent aux deux niveaux précédents des pouvoirs associés à une loi ou un règlement (Bédard:2002:161-162). L'intervention en protection de l'enfance est évidemment rattachée à l'autorité avec pouvoir de contrainte. Légitimées par un mandat légal d'autorité, les interventions réalisées dans le cadre de mesures de protection de l'enfance visent des degrés de protection différents selon les problématiques rencontrées, mais provoquent inévitablement des conséquences qui peuvent être contraignantes et brimer la liberté de certains acteurs de la situation évaluée. Ce contexte peut provoquer de fortes réactions de la part des familles. En effet, la crise familiale de départ est immédiatement suivie d'une autre, provoquée elle, par le caractère intrusif et coercitif des interventions (Guay et al.:2007). La famille peut également être influencée par la pression extérieure et le sentiment d'être jugée. La ligne semble parfois mince entre l'exercice de l'autorité et l'abus de pouvoir : l'attitude du professionnel joue alors pour beaucoup dans le sentiment vécu par les enfants et leur famille.

Les défis d'intervention sont majeurs, dans un contexte où les professionnels s'affairent à conjuguer aide, surveillance et contrôle. À cet égard, la représentation de l'Autre, de l'enfance, des parents, de la famille, influence le cours des choses et les choix faits par les professionnels. Tel que l'entend Guay, *« si les familles sont définies à partir de leurs comportements répréhensibles, le contrôle et la surveillance prédomineront. Si le parent est catégorisé comme atteint d'un trouble de personnalité limite, une intervention psychologique ou psychiatrique s'imposera. [...] Ces définitions, toutes valides, rendent compte de la complexité des problématiques rencontrées et de la multidimensionnalité des interventions »* (Guay:2010:52). Et comme le soutient Lessard, *« il arrive que les intervenants aient des croyances envers les familles à risque qui nuisent à l'établissement de la relation d'aide »* (Lessard:1998:39). De là l'importance de valider cette appropriation d'une situation puisque s'établira dans ce rapport à l'Autre, une posture professionnelle qui a un impact majeur dans le choix des mesures de protection à mettre en place, ainsi que sur les trajectoires d'intervention et les logiques d'action. Bédard parle d'un triple enjeu : utiliser son autorité et ses compétences pour influencer une famille « non-volontaire », faire de même pour influencer une communauté tout aussi « non-

volontaire » afin qu'elle améliore ses capacités d'intégration sociale et économique et travailler, dans un climat de tension, à réactiver les liens d'autorité sociale normaux entre la communauté et la famille (Bédard:2002:162).

De fait, le professionnel se voit souvent tiraillé entre son désir d'aider et sa réalité de contrainte, et encore une fois, entre son rôle d'agent de changement et celui d'agent de contrôle. Des zones de tensions peuvent alors se dessiner. Le désir d'aide est souvent court-circuité par le besoin et « l'obligation » de protection, le « retour vers la norme », le « rappel au fonctionnement » : se chevauchent pour le professionnel des postures d'aide, d'intervention et de protection. Or, pour Autès, ce « *malaise* » fait partie du travail social (Autès:2004) et il devient un « *territoire de l'entre-deux* » (Boutanquoi:2008). Il est fort à parier que cet espace d'inconfort n'est pas appelé à diminuer, dans un contexte professionnel où les travailleurs sociaux du Québec doivent de plus en plus faire face à des actes prescrits rattachés à de nouvelles législations et au déploiement de référentiels de compétences¹⁰.

La présence d'autorité et d'un pouvoir de contrainte pose des questionnements éthiques importants au moment d'identifier les risques et de déterminer d'une mesure de protection appropriée : jusqu'où aller ? Jusqu'où obliger ? De quel droit ? Sous quel pouvoir ? Pour quelles raisons ? Des questions qui sont abordées dans un chapitre subséquent. Les interventions en contexte d'autorité se réalisent dans des situations de vulnérabilité et de détresse sociale importantes. L'expression de cette souffrance peut être difficile à recevoir par les professionnels qui en sont ébranlés. Combinée à l'exercice de leur rôle d'autorité, cette réalité peut lourdement complexifier leur tâche. Dans un tel contexte, les questions éthiques sur le risque et les mesures de protection à imposer « s'humanisent », se « concrétisent » face à des familles en grande difficulté. Cela peut être confrontant pour les professionnels qui se voient coincés entre d'un côté leur mandat institutionnel, leur rôle professionnel et leurs croyances profondes et de l'autre, une réalité familiale difficile, des trajectoires de vie douloureuses et l'observation d'inégalités sociales importantes.

¹⁰ Voir à cet effet la Loi 21 et le référentiel de compétences de l'OTSTCFQ.

CHAPITRE 3 : LES DIMENSIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES

Il a été établi que les interventions en contexte de protection de l'enfance sont complexes, encadrées légalement et empreintes de défis. Pour observer et comprendre cette pratique, une posture constructiviste est mise de l'avant. Or, quelles lunettes sont utilisées pour appréhender ce sujet ? Le chapitre 3 a comme objectif d'explicitier et de discuter les dimensions épistémologiques sous-jacentes à la recherche. Le choix de l'éthique comme ligne directrice est situé, tout comme l'utilisation de la réflexivité et de la délibération éthique comme perspectives épistémologiques. Ce choix permet de réfléchir les logiques d'action qui se dégagent et se construisent à l'intérieur de la prise de décision des professionnels.

3.1. L'éthique comme ligne directrice

L'utilisation de l'éthique est « une sagesse toujours en chantier »
Paquet

Que faire et comment agir au mieux ? Telle est la question qui sous-tend le cadre éthique de la recherche. L'éthique est un terme galvaudé, utilisé au travers différentes significations : Grassin mentionne que le terme est polysémique. Malgré tout dit-il, «[...] *l'éthique a du sens. [...] Parler d'éthique, non seulement a du sens, mais fait sens par la reconnaissance du pouvoir et de la capacité de l'homme à réfléchir et à penser ce qu'il est en train de faire, de vivre et de construire* » (Grassin:2004). Tel que le rapporte Bouquet, la présente époque fait face à un renouveau éthique qui a l'effet pervers de rendre le mot éthique « *passé-partout* », d'où l'importance de bien définir la position du professionnel (Bouquet:2003). Particulièrement au sein des pratiques en travail social, Bouquet mentionne que, placée au cœur même des problématiques, la profession doit « *réinterroger ses fondements* » et « *refonder des références éthiques* » (Bouquet:2003:5). Or, l'analyse des liens issus de la pratique professionnelle n'est pas simple, puisqu'il s'agit de comprendre et trouver du sens à l'intérieur de ces pratiques (Jacob:2002), de les questionner et les réinterroger.

3.1.1. Pertinence de l'éthique à la compréhension de la pratique

Intrinsèquement, le travail social est bâti sur un ensemble de valeurs, valeurs qui le définissent et lui donnent tout son sens. L'étude de l'éthique repose également sur un ensemble de valeurs : quoi faire et comment le faire ? Comment agir au mieux ? En termes d'intervention sociale, cela suppose un retour du professionnel sur ses propres valeurs, mais également une exploration des valeurs de l'Autre, une confirmation des valeurs de l'organisation dans le respect des valeurs sociales qui sont prônées. Pour Quinche, « [...] *la plupart des problèmes éthiques concrets ne sont pas simples, ils font appel à des valeurs distinctes qui peuvent entrer en conflit* » (Quinche:2005:159). Nombre de situations d'interventions sociales sont donc un terreau fertile pour les réflexions et les questionnements éthiques, puisque les conflits de valeurs y sont constants, à différents niveaux. Bouquet, lorsqu'elle suppose que, « *la réflexion éthique contemporaine prend de nouveau conscience qu'on ne peut se passer du concept de valeur* » (Bouquet:2003:9), est appuyée par Jacob qui croit également que cette notion prend une place prépondérante à l'intérieur de l'éthique d'intervention : « *c'est bien là l'intérêt pour le travail social d'approfondir la portée de l'éthique pour bien circonscrire le sens des pratiques sociales ou, en d'autres termes, revisiter les valeurs qui les sous-tendent* » (Jacob:2002:59). Les pratiques de protection génèrent inévitablement cette confrontation entre diverses valeurs, qu'elles soient individuelles, sociales ou organisationnelles. De là, la justification de l'utilisation de l'éthique pour la recherche: « *si les choses étaient claires, évidentes, sans risque d'erreur et de dommage ou de tort causé, l'éthique ne serait pas nécessaire* » (Bourgeault:1993:539).

La pratique de protection de l'enfance est particulièrement riche de ces réflexions et même, de situations où des questionnements éthiques émergent. Campées au cœur du paradoxe entre la relation d'aide et l'intervention en contexte d'autorité, de multiples frontières et zones grises provoquent un espace d'incertitude et d'ambiguïté, « *lieu naturel de l'éthique* » (Bourgeault:2003:13), sur lesquelles se pencher: social/légal, relation d'aide/contexte non-volontaire, libertés individuelles/attentes sociales, détresse sociale/moyens disponibles, etc. L'équilibre est fragile, provoquant de possibles remous, tiraillements ou malaises chez les professionnels. Lamoureux relève bien comment la nature des interventions réalisées dans la

pratique du travail social, fait appel à l'éthique (Lamoureux:2003). Ce dernier définit le sens que prend l'éthique ainsi :

« [...] L'éthique se construit dans le rapport à l'autre. Expression de la liberté, l'éthique porte aussi une exigence de responsabilité personnelle. Pour que l'éthique se manifeste, il faut en effet accepter de ne pas diluer sa propre responsabilité dans le grand tout un peu hypocrite de la responsabilité collective » (Lamoureux:1996:26-27).

Deux notions interpellent ici : celle du « rapport à l'autre » et celle de la « responsabilité », toutes deux se liant à l'action des intervenants. L'auteur, admettant d'ailleurs que l'éthique ne prend tout son sens que dans l'action, amène à réfléchir sur son application. Il indique qu'elle nous invite surtout à trouver le point d'équilibre, la zone de confort moral où l'intervenant est en paix avec lui-même (Lamoureux:2002). De même, un parallèle est à construire avec « l'agir responsable » mis de l'avant par Jacob (Jacob:2002). Ce dernier soutient que malgré un encadrement complexe, l'action professionnelle appelle à un agir responsable. Parent et ses collaborateurs affirment que :

« dans la pratique de l'intervention, dans l'expérience, les personnes construisent un savoir nouveau qu'elles ne théorisent pas nécessairement, mais qui peut être le lieu de l'élaboration d'une éthique qui leur servira de repère pour accomplir leur travail. Une éthique qu'elles développeront et qui servira d'assise dans leur rapport à autrui et dans leur conduite professionnelle » (Parent et coll.:2004:19).

L'éthique permet donc des balises réflexives qui la rendent pertinente à la compréhension de la pratique.

3.1.2. De quelle éthique parlons-nous ?

L'éthique est une préoccupation face au monde, un angle d'analyse, une manière d'aborder les situations. Ce n'est ni un modèle, ni une recette et surtout pas une panacée. C'est une vigilance, une prudence, un réflexe de questionnements constants. C'est un apprivoisement du doute, une capacité de remise en question. L'éthique n'est donc pas un modèle en soi. Pour Enriquez, elle

n'est ni prescriptive, ni impérative : « [...] *elle ne nous fournit aucune obligation de faire, elle ne comporte aucun « impératif catégorique ».* Elle nous conduit seulement à nous demander comment nous devons nous conduire pour remplir notre condition d'individu humain inséré dans une société précise » (Enriquez dans Vrancken et Kutty:2001:303). Nécessairement appliquée au regard de l'objet de la présente recherche, à quelle éthique se coller lorsque la littérature en contient tant : est-il question de l'éthique de l'intervention (Bourgeault:2002)? De l'éthique dans l'action (Jacob:2002)? De l'éthique sociale (Lamoureux:2003)? De l'éthique de la vertu (Pullen-Sansfaçon:2010)? De l'éthique de la conviction (Zuniga:1993)? De l'éthique de la compréhension (Morin:2000)? De l'éthique de la discussion (Habermas:1992)? De l'éthique reconstructive (Ferry:1996)? De l'éthique de la responsabilité (Metayer:2001)? Ou plus dernièrement, de l'éthique narrative (Botbol-Baum:2010)?

Le monde de l'éthique est complexe, mais force est de constater qu'il est nécessaire de « bricoler », d'articuler les connaissances reliées à ce monde afin de parvenir à un arrimage pertinent à l'intervention en protection de l'enfance. Élaborer une éthique qui doit à la fois répondre d'un objectif de compréhension de la pratique, donc intimement reliée au « réel » vécu par les professionnels, sans pour autant occulter le cadre et la structure entourant cette intervention ainsi que les mandats et les responsabilités qui en découlent. Les lignes directrices éthiques choisies doivent permettre d'aborder à la fois le contexte de grande vulnérabilité des enfants et de leur famille, les confrontations de valeurs possibles au sein de l'intervention, la lourdeur des décisions à prendre et leurs conséquences, ainsi que le contexte de travail. C'est inspiré par les principes de l'éthique de la discussion, de l'éthique de la responsabilité et de l'éthique reconstructive qu'un arrimage est proposé pour élaborer la vision éthique du projet.

3.1.3. Quand éthique de la discussion, éthique de la responsabilité et éthique reconstructive se rencontrent

Lorsqu'il est question de l'éthique de la discussion, Habermas est le premier ciblé. Celui qui a revisité l'impératif catégorique de Kant, propose de le remplacer par la procédure de l'argumentation morale au cœur de l'éthique de la discussion (Habermas:1999) : une éthique alors plus formaliste que déontologique. Selon Bouchard et Daniel, deux principes majeurs sont

rattachés à la théorie de Habermas : le principe de la discussion et celui de l'universalisation. Selon les auteures, l'éthique présentée par Habermas cherche à répondre à la question « *Que dois-je/devons-nous faire ?* » (Bouchard et Daniel:2010:156).

Pour Habermas, « [...] *la discussion pratique se laisse concevoir comme un processus d'intercompréhension* » (Habermas:1999:19). Elle s'inscrit dans une perspective dialogique et l'auteur prétend que « *c'est dans la communication normale, au moyen du langage ordinaire que se constitue et se maintient l'intersubjectivité de la relation entre individus qui se reconnaissent réciproquement, intersubjectivité qui garantit l'identité de chacun* » (Habermas:1987:257). Au sein de l'éthique de la discussion, les prétentions à la validité sont déterminées comme des hypothèses et représentent un agir communicationnel devenu réflexif (Habermas:1999:21). Cusset, dans son interprétation de la théorie d'Habermas, indique que l'éthique « [...] *s'appuie que sur les seules ressources d'une communication devenue réflexive et élevée au niveau de la discussion* » (Cusset:2001:15). « *Le premier intérêt de l'éthique de la discussion est donc celui d'une reconstruction des conditions procédurales normales de validation réflexive de nos choix et convictions pratiques* » (Cusset:2001:61). La compréhension du sens, pour Habermas, est alors rattachée au contenu sémantique des discours, à une forme de discursivité, ou à défaut, au contenu qu'il est possible de « retraduire » en termes discursifs (Habermas:1987). Pour l'auteur, comprendre et faire comprendre est un art qui permet aussi de convaincre dans des situations où il faut trancher des questions pratiques (Habermas:1987).

Les principes de discursivité et de justification morale, dans l'éthique de la discussion de Habermas, semblent incomplets à l'étude de la pratique de protection de l'enfance. Dans un contexte où des décisions complexes sont prises dans un objectif de protection des enfants, la discussion ne semble possible que si tous s'y sentent concernés et responsables. Il faut que chacun se sente interpellé par la situation et prenne part à la discussion. Une discussion qui ne tombe pas dans la complaisance ou le consensus « acheté à rabais », un faux consensus. Une discussion d'opinions, de divergences, d'interrogations et de questionnements, dans le but de soulever les enjeux éthiques et les analyser profondément.

Or, même si rattachée à l'argumentaire au regard de la norme, l'éthique de la discussion a également comme visée le consensus basé sur l'obtention de la vérité par le meilleur argument. « *L'éthique de la discussion vise à établir la norme morale et juridique (ce à quoi nous devons être moralement obligés) et à la fonder en raison. [...] La norme trouve sa légitimité dans le consensus devant émerger de cet exercice de discussion pratique et n'est valide que provisoirement* » (Bouchard et Daniel:2010:158).

Cet objectif apparaît peu réaliste dans le contexte de la pratique étudiée dans cette recherche. Il faut se demander, comme le questionne Botbol-Baum, si la discussion peut faire émerger la responsabilité envers autrui comme devoir éthique. Pour l'auteure, l'éthique de la discussion permet de reconnaître le pluralisme des situations et de trouver un passage entre l'éthique de la conviction et l'éthique de la responsabilité (Botbol-Baum:2010). Cette dernière est donc reliée à l'éthique de la discussion, tout en poussant la réflexion sur un aspect primordial de l'intervention en protection de l'enfance : « *Voilà bien le maître mot de l'éthique : la responsabilité. Responsabilité entendue comme la tentative de « rendre compte », en invoquant des « raisons » éprouvées, questionnées en leurs légitimités, pour assumer l'humain face à l'humain* » (Grassin:2004:71). La notion de responsabilité est inséparable de la pratique de protection de l'enfance. Elle doit s'ancrer au cœur de la combinaison éthique choisie, dans l'esprit d'une éthique de la responsabilité « *engageante et engagée* » (Metayer:2001), large et substantielle. Une éthique responsable, qui comprend que les « [...] *positions morales et les définitions des responsabilités des acteurs sociaux qui prévalent aujourd'hui se sont progressivement modifiées et consolidées au cours des dernières années* », que « [...] *la culture morale d'une société est un produit de l'activité sociale et qu'elle est l'objet d'un travail incessant de construction, de révision et de redéfinition* » (Metayer:2001:26). Ce qui, selon Metayer, est trop souvent oublié.

Bouquet parle de responsabilité éthique professionnelle : « *avoir à rendre compte de son rapport à soi, à autrui, aux choses du monde, c'est mettre l'effectivité de la responsabilité simultanément dans un système de valeurs irréductibles, dans un cadre institutionnel, dans le contexte social* » (Bouquet:2009:1). On ne parle pas ici d'éthique déontologique ni d'éthique du devoir, mais d'une éthique qui permet de « voir » la situation et de l'envisager avec un regard responsable. Dans un

cadre professionnel comme celui de la protection de l'enfance, les débats et les discussions ne peuvent être ignorés puisqu'ils sont omniprésents. Il est tout aussi impossible d'ignorer la structure, le mandat et la lourdeur des responsabilités qui incombent aux professionnels. Pour Metayer, la responsabilité ramène à la bienveillance des gens vulnérables, tout autant qu'elle nous sensibilise aux conséquences de nos actions, dans une responsabilité rétrospective et prospective (Metayer:2001). Au « *Que dois-je faire ?* » de l'éthique de la discussion se combine le « *Comment faire ?* » de l'éthique de la responsabilité, bien située dans une réflexion responsable, tout à la fois reliée à ce qui se passe avant, pendant et après la prise de décision.

Ce carrefour entre l'éthique de la discussion et l'éthique de la responsabilité est-il alors suffisamment bien construit pour appréhender le sujet de la recherche? Il appert qu'un passage vers l'éthique reconstructive de Ferry peut profiter à l'arrimage éthique proposé. À partir de réflexions appuyées sur l'éthique de la discussion, Ferry s'interroge sur les possibilités d'articulation de la visée substantielle et de la voie procédurale de la société juste. Il propose la notion de reconstruction afin d'enclencher les réflexions (Ferry:1996).

Pour l'auteur, l'éthique reconstructive est caractérisée « *par la recherche d'éléments proprement historiques dont la recollection permet aux identités personnelles individuelles ou collectives, de s'assurer face aux autres, une structure cohérente et significative* » (Ferry:1996:32). C'est pour lui le génie de la reconstruction : « *partir d'une structure pour reconstituer le processus dont cette structure est le résultat, de sorte que l'on accède à une compréhension proprement historique de la situation donnée* » (Ferry:1996:14). La notion de trajectoire familiale, importante au regard de l'intervention en protection de l'enfance, se situe dans le même horizon de compréhension globale et « historique » et non pas dans une vision uniquement actuelle. La prise en compte du « *mouvement même de la vie* » est partie prenante des réflexions éthiques (Ferry:1996:19).

Selon Paquet, la narration et la discussion issues de l'éthique de la discussion ne suffisent plus : l'ouverture aux revendications des autres apparaît maintenant nécessaire (Paquet:2005). Il s'agit là d'une reconnaissance de l'Autre qui va au-delà de la prise en compte de ses arguments et qui

cherche à comprendre ses revendications. Pour Ferry, le processus reconstitutif est, sur trame de dialogue, issu de la reconnaissance des raisons de l'autre (Ferry:1995:4) :

« Il s'agit de comprendre une situation à la fois du point de vue subjectif des acteurs immergés dans le drame, et du point de vue objectif du système de contraintes logiques ou normatives qui soumettent les acteurs aux déterminations dont ils sont éventuellement porteurs, ou qu'ils ont eux-mêmes déclenchées » (Ferry:1996:16).

L'éthique reconstructive n'est donc pas décontextualisée : elle prend en compte les contraintes et les structures des contextes dans lesquels elle est utilisée. Se distinguant de l'éthique de la discussion, elle ne vise pas une norme consentie, mais un accord sur les arguments mis de l'avant (Paquet:2005). À l'argumentaire de Habermas se colle un aspect intersubjectif plus grand, où la reconnaissance réciproque est davantage présente :

« Les subjectivités s'ouvrent plus directement et plus profondément les unes aux autres ». [...] Argumenter : d'un côté on conteste, de l'autre, on défend en justifiant rationnellement. Reconstruire veut dire, d'une part, analyser, élucider, et, de l'autre, reconnaître. Le monde de reconnaissance est autocritique » (Ferry:1996:59).

Pour Ferry, la reconstruction suppose une réflexivité qui permet une relecture en profondeur de sa propre narration (Ferry:1996). Le « *Comment faire ?* » de l'éthique de la responsabilité est alors situé et mis en contexte. L'éthique reconstructive permet une reconnaissance de l'Autre et de ses arguments, dans un objectif de compréhension réciproque.

3.1.4. L'arrimage éthique proposé

L'éthique présente dans le projet de recherche est entendue comme tremplin au développement d'une « *pratique consciente et critique* » (Jacob:2002:65). « *L'éthique comme « capacité » humaine, s'exerce et se vit, au fil de ses actions et au cœur des actes enclenchés ou modifiés par l'intervention, dans la conscience de chaque personne* » (Bourgeault:2004:131). Il s'agit alors de construire un cadre de référence et des balises signifiantes pour le professionnel qui se voit confronté à un questionnement ou un dilemme éthique dans sa pratique, à une situation qui le

plonge dans l'incertitude et parfois dans l'impuissance. Comment peut-on toutefois faire de cette éthique une éthique appliquée et collée au champ d'intervention choisi? Pour Bouquet,

« l'activité éthique développe une double capacité réflexive et pratique. L'éthique est une activité réflexive car elle s'interroge sur la finalité et le sens de ce qui se manifeste au cœur de l'existence humaine. L'éthique est aussi une activité pratique car elle est concrète, elle concerne des individus singuliers qui sont des êtres de désir engagés dans des relations et des situations singulières par le biais d'actions particulières » (Bouquet:2003:65).

L'éthique dans l'action doit être pensée, tel que le propose Morin, de pair avec l'éthique de la compréhension, « [...] *une éthique qui n'impose pas une vision machinéenne du monde, éthique sans fondement autre qu'elle-même, mais qui a besoin d'appui à l'extérieur d'elle-même* » : une manière d'appréhender la pensée dans l'action et l'action dans la pensée (LeMoigne:1999:324).

C'est ainsi qu'est proposée une éthique appuyée sur les principes de l'éthique de la discussion mais perçue dans un esprit de responsabilité et orientée vers la reconstruction. Dans un contexte de délibération, cela permet de maintenir la préoccupation d'un « *agir responsable* » (Jacob:2002), tout en prenant en compte la trajectoire inhérente aux réalités familiales qui sont rencontrées par les professionnels en protection de l'enfance. Plus que l'argumentation toutefois, c'est la reconnaissance de l'Autre qui est au premier plan dans un exercice d'intersubjectivité ayant pour but l'analyse et la compréhension des situations. Ultimement, cette compréhension permet une prise de décision juste et adaptée et une gestion des risques rigoureuse. À travers cet arrimage sont mis de l'avant les concepts de réflexivité et de délibération éthique comme dimensions épistémologiques. Cela permet le développement d'un « *réflexe réflexif* » en contexte de délibération collective. Le cadre de délibération éthique choisi permet de canaliser la construction éthique, tout en favorisant la discussion, le dialogue et l'argumentaire. Il est alors possible de mettre en lumière la fonction positive des questionnements éthiques et ainsi réinterroger la pratique et en requestionner le sens : une réponse à la question « *Comment agir au mieux ?* » devient alors possible.

3.2. La lunette de la réflexivité

« La réflexivité est inhérente à la vie humaine. L'être humain en action reste normalement « en contact » avec ses motivations, lesquelles font partie de cette action »

Giddens

Déclenchée par des préoccupations cliniques, il apparaît clair que la recherche se construit à travers une ligne directrice éthique tel que démontré à la dernière section. Cependant, l'arrimage éthique n'est pas suffisant comme fondation épistémologique : il faut déterminer des « lunettes » plus précises pour observer l'objet d'étude. La réflexivité est une de ces « lunettes ». Cette dernière permet de « voir » le sujet de la recherche, la gestion des risques dans l'intervention en protection de l'enfance, en favorisant l'analyse de son processus de construction à travers « l'action en train de se dérouler », à travers le « regard » du professionnel: « l'action en train de se dérouler devient elle-même un objet d'étude revalorisé, qui implique d'aller observer dans le détail ce que fait l'action, ce qu'elle produit concrètement, ce qui par exemple se passe et s'induit dans l'échange entre un professionnel et un usager » (Ion:2005:13).

Le contexte même de l'intervention en protection de l'enfance appelle à la réflexion, bien que la frénésie et la rapidité qui colorent le quotidien des professionnels laissent peu de place pour celle-ci. Il semble pertinent d'analyser, à partir d'une posture réflexive, ce qui se passe « de l'intérieur », c'est-à-dire la prise de décision et la gestion des risques à travers les discours des professionnels. Il faut préciser toutefois que la réflexivité va au-delà de la réflexion. Même si « réfléchir, c'est déjà mettre en mental, adopter une position « méta » par rapport à la situation », cette réflexion demeure interne à la situation (Donnay et Charlier:2008:59). La réflexivité elle, demande au professionnel une « posture d'extériorité » qui prend deux formes : une mise à distance de la situation et une prise de recul (Donnay et Charlier:2008:59). C'est dans cet esprit que la cueillette de données est mise en œuvre.

Plusieurs manières d'entrevoir et définir la réflexivité co-existent. Quelques façons de l'aborder sont ici mises en lumière pour permettre l'élaboration d'une position sur le sujet et la justification d'une façon de penser la réflexivité. Celle-ci est généralement perçue comme un moyen d'analyser la pratique et défend sa pertinence par la complexité des situations rencontrées en

protection de l'enfance. Selon Donnay et Charlier, « *la réflexivité irait jusqu'à déconstruire pour aller voir avec rigueur derrière les choses, pour leur donner un sens* » (Donnay et Charlier:2008:62). Un parallèle intéressant est ici possible avec la reconstruction de Ferry.

3.2.1. La réflexivité de Schön : réfléchir en cours d'action et sur l'action

Il semble incontournable d'aborder Schön lorsqu'il est question de réflexivité puisque ces théories émanent de plusieurs écrits sur le sujet et que de multiples références y sont faites. Pour l'auteur, la réflexivité signifie « *réfléchir en cours d'action et sur l'action* » (Schön:1994). Elle se voit donc comme appropriée dans l'analyse de la pratique de protection, puisqu'elle est intimement reliée à l'action et au sujet. Couturier postule d'ailleurs que « *le sens commun de la réflexivité s'appuie sur un rapport à soi fondé sur l'introspection, sur l'explicitation existentielle de l'implicite dans l'action de l'agent* » (Couturier:1998:42). Il y a dans l'exercice de la réflexivité, un recentrage du sujet sur son action à travers l'action, ce qui est producteur de connaissances.

Les propos de Schön touchent principalement les domaines de l'éducation mais apparaissent tout à fait conciliables au champ du social. Selon la théorie de la réflexivité, l'exercice de réflexion du professionnel sur sa pratique permet de comprendre les réalités de travail et la production de savoirs au cœur même de l'exercice de la profession. Schön considère que la pratique est un univers habité par l'incertitude et par la singularité des situations : « *les praticiens peuvent devenir des chercheurs réflexifs dans des situations d'incertitude, d'instabilité, de singularité et de conflits [...]* » (Schön dans Barbier et Durand:2006:211). L'auteur suppose que :

« Dans un monde concret de la pratique, les problèmes n'arrivent pas tout déterminés entre les mains des praticiens. Ils doivent être construits à partir des matériaux tirés de situations problématiques qui, elles, sont intrigantes, embarrassantes et incertaines. Pour transformer une situation problématique en un problème tout court, un praticien doit accomplir un certain type de travail. Il doit dégager le sens d'une situation qui, au départ, n'en a justement aucun » (Schön:1994:65).

Particulièrement pour l'étude des théories du travail social, Zuniga affirme qu'une discussion sur ces théories ne peut séparer la connaissance de l'action et le connaître de l'agir. L'un et l'autre s'influencent, ne permettant pas de les appréhender comme deux acteurs différents (Zuniga:1993). Il existe un « *jeu de connaissances* » dans le développement du savoir (Laroche et Desautel:1992) : la théorie demeure en construction, produit de la situation qu'elle essaie de comprendre (Zuniga:1993).

« Le vrai défi est de partager un sens de la théorie comme une élaboration tâtonnante des significations, un processus dynamique pour rendre conscient, visible, explicite, un effort de comprendre une expérience. Tout comme l'action, la théorie est un mouvement difficile à délimiter dans le temps et à découper des autres significations construites par la même collectivité, sur l'arrière-plan d'une communauté de traditions et de destin » (Zuniga:1992:50).

Il s'agit donc d'un travail de construction où les nouvelles situations, dans toute leur singularité, se combinent aux savoirs antérieurs des acteurs dans une optique de création de nouvelles connaissances et de quête de sens. Dès lors, les professionnels deviennent « [...] *plus que la somme des techniques et des habiletés qu'ils maîtrisent et jouent un rôle actif dans la construction de leur savoir* » (Racine:2000:47). Ils deviennent les intégrateurs des actions, par leurs capacités à leur donner sens (Couturier:1998). À travers cet espace réflexif, Schön soutient qu'un dilemme peut apparaître au cœur des pratiques professionnelles, entre la rigueur et la pertinence :

« Dans le paysage varié de la pratique professionnelle, on trouve de hautes terres au sous-sol solide, où les praticiens peuvent faire un usage efficace des théories et des techniques issues de la recherche; mais on rencontre aussi de basses terres marécageuses, où les situations sont des « chaos » techniquement insolubles. Ce qui complique le tout, c'est que les problèmes situés en hautes terres, bien que présentant un grand intérêt sur le plan technique, sont d'une importance toute relative pour le monde en général alors que ceux qui préoccupent le plus le genre humain poussent en terrains marécageux. Et le praticien, lui, que doit-il faire? Rester en hautes terres où il pourra pratiquer tranquillement en donnant au mot rigueur tout le poids qu'il lui plaira, mais en traitant uniquement des problèmes sans grande portée sociale? Ou bien descendre jusqu'au marécage où il traitera des problèmes épineux de grande importance, mais où il devra accepter de sacrifier la rigueur technique? » (Schön dans Barbier:1996:202).

En protection de l'enfance, ce travail en « *basses terres marécageuses* » représente tout à fait bien les situations de « questionnements éthiques » qui sont préoccupantes dans cette recherche: des situations complexes, mais quotidiennes, qui amènent le professionnel dans des zones d'intervention inconfortables, dans des questionnements et des malaises. Ce sont ces situations précises qui demandent un temps de réflexion. À cet effet, Schön propose une « *épistémologie de l'agir professionnel* »: il y a, dans l'agir professionnel, un « *savoir caché* » (Schön dans Barbier:1996:205). C'est ce qui est postulé, sans oublier toutefois que les conséquences des interventions et les réactions des différents acteurs mis en cause doivent également être explorées : le professionnel « construit » son savoir dans l'action, non pas dans une situation en « vase clos » mais bien en relation avec « les autres » dans un contexte déterminé, ce qui mène à une réflexion qui va bien au-delà de la situation elle-même. La réflexivité s'inscrit alors, telle que la conçoit Couturier, « [...] *dans un rapport social/individuel complexe mettant en jeu actions et structures* » (Couturier:1998:91).

Pour compléter l'exercice de définition de la réflexivité réalisé par Schön, plus particulièrement dans l'optique de la création du savoir, un détour semble pertinent avec la praxéologie telle que la définissent entre autres, Lhotellier et St-Arnaud (1994) Pour les auteurs, il y a eu de tout temps un débat entre action et savoir. Ils maintiennent que l'homme n'est pas à prime abord porté à analyser son action soit parce qu'il trouve cela inutile ou qu'il considère que cela affaiblit l'action elle-même. « *L'homme d'action est le plus souvent en état d'alerte, capable de répondre immédiatement à l'événement, au problème, bref, à affronter les situations. Ou alors, trop souvent, les pratiques sont des routines, c'est-à-dire des répétitions d'actes irréfléchis, difficiles à modifier* » (Lhotellier et St-Arnaud:1994:93). L'objectif de la praxéologie est de refaire le pont entre la théorie et la pratique afin d'accéder à un rapport harmonieux entre savoir et action, à même une conscientisation de l'agir de l'acteur. Ce dernier est perçu comme compétent à construire son agir, ce qui rejoint les propos de Schön à savoir que les praticiens en savent généralement plus que ce qu'ils croient (Schön:1994). En des termes praxéologiques, l'action n'est pas que l'intervention en elle-même : elle est aussi toutes les significations, la symbolique, le sens et l'intention donnée à l'action (Lhotellier et St-Arnaud:1994). Cela appelle à la conscientisation de ce qui est produit par l'intervention elle-même. En ce sens, les auteurs indiquent que « *souligner fortement la nécessité d'une démarche praxéologique qui donne sens à*

une pratique, c'est en même temps, et précisément, revaloriser la pratique » (Lhotellier et St-Arnaud:1994:96). Pour eux, la démarche incite une interaction entre le savoir et l'action, un peu comme celle entre le savoir et le pouvoir (pouvoir-faire).

Concernant le principe de la connaissance par l'action, Lhotellier et St-Arnaud supposent que « *la réflexion spontanée sur l'agir contribue déjà, chez tout acteur, à l'acquisition d'un certain savoir; savoir implicite à caractère privé et sans visée de diffusion* » (Lhotellier et St-Arnaud:1994:100). Dans ce même esprit, le terme de « posture spontanée » est utilisé ultérieurement pour indiquer la manière dont le professionnel se positionne face à la situation lors d'une première « conversation » avec celle-ci. La position des auteurs à savoir que les professionnels sont les maîtres d'œuvre de la démarche et demeurent les premiers interprètes de leur agir est amplement partagée. D'où l'importance de permettre un espace de conscientisation pour les professionnels dès les premières étapes d'une intervention.

Pour Lhotellier et St-Arnaud, le défi est énorme pour les praticiens : ils s'avèrent plus démunis que les chercheurs dans l'explication et la justification de leur agir, ne possédant pas toujours les mots pour le dire, pour décrire leur pratique. Pourtant, le dialogue est incontournable et à différents niveaux (en contexte de protection, le dialogue s'effectue avec les enfants et leur famille, les collègues, les supérieurs, la sphère judiciaire), mais chacun ne parle pas nécessairement le même langage. La démarche praxéologique a justement comme objectif d'articuler ce dialogue et lui apporter de la rigueur. Pour les auteurs, cette démarche « *présuppose que le sens n'existe pas en soi, il est un produit, une création* » et que « *c'est en variant les discours que l'on peut créer du sens nouveau* » (Lhotellier et St-Arnaud:1994:101). L'avantage du dialogue est qu'il soulève la coopération entre partenaires dans des disciplines variées. « *Sachant qu'une action ne peut être isolée de son contexte culturel et historique, la pluralité des regards et des discours, donc la confrontation, devient le moyen privilégié pour valider et déployer le sens d'une action* » (Lhotellier et St-Arnaud:1994:102). C'est tout à fait dans cette optique que la réflexivité et la démarche de délibération éthique sont combinées.

3.2.2. La réflexivité de Racine : le volet collectif

La réflexivité selon Schön semble tout à fait pertinente, mais toutefois incomplète. Incomplète compte tenu de la nature des interventions, mais surtout du contexte et du processus à travers lesquels sont prises les décisions, sont gérés les risques en protection de l'enfance. Le professionnel, bien que porteur des interventions réalisées auprès des familles, ne travaille jamais seul : la structure décisionnelle des centres jeunesse l'amène à présenter et défendre sa position à la famille, mais aussi à son supérieur qui doit entériner ses décisions et aussi aux différents avocats et juges impliqués. La prise de décision est donc en partie collective et généralement interdisciplinaire : dès lors sont susceptibles de se combiner, et parfois de se confronter, des savoirs différents mais surtout des visions différentes qui peuvent à la fois enrichir ou complexifier la prise de décision. C'est ainsi qu'il semble approprié d'élargir le principe de réflexivité à l'intérieur d'une réalité davantage collective.

A cet effet, les travaux de Racine s'avèrent à propos (Racine:2000). Dans les traces de Schön, Racine met en lumière la confrontation fréquente entre le savoir théorique et le savoir pratique. Selon elle,

« la notion d'intervention sociale suggère une intention de changer quelque chose, de transformer une situation jugée problématique. L'intervenant prend part à une action avec l'intention d'exercer une influence sur son déroulement. En ce sens, ses connaissances pratiques sont toujours orientées par des finalités, par des intentions » (Racine:2000:46).

Dans cette analyse du savoir pratique, Racine détermine que celui-ci est toujours au service de l'action et qu'il permet de répondre à la question cruciale *« comment faut-il agir? »* (Racine:2000:46). L'action du praticien est vue comme un *« recadrage »* de la situation (Schön:1994) permettant une *« re-construction »* entre le savoir antérieur du professionnel et la nouveauté que représente la situation sur laquelle il doit se pencher (Racine:2000). Pour Schön, il s'agit de la *« conversation avec la situation »* (Schön:1994:172), ce que Lhotellier et St-Arnaud appellent aussi le *« dialogue entre l'acteur et la situation »* (Lhotellier et St-Arnaud:1994:101). Or, dans cette recherche, comment les professionnels conversent-ils avec les situations qu'ils

rencontrent, mais aussi entre eux? De quelle manière est-il possible d'appréhender une réflexivité collective, de travailler collectivement à « *bien penser* » (LeMoigne:1999)?

Sans vouloir invalider l'apport de Schön, Racine propose d'envisager les savoirs d'expérience « [...] *sous l'angle d'une co-construction de savoirs à laquelle participent des acteurs concernés par un même objet, impliqués dans une pratique commune d'intervention* » (Racine:1997:183). L'auteure s'intéresse à la dynamique entre « [...] *l'expérience individuelle et l'expérience collective comme source de connaissances* » (Racine:1997:183) allant un pas plus loin que Schön dans l'analyse de la production des connaissances. L'intervenant n'apprend pas seul dans l'action, il apprend en relation avec d'autres. Racine soutient d'ailleurs que « [...] *l'apprentissage est un acte social où l'être humain construit, incorpore et structure son expérience à travers ses interactions avec d'autres* » (Racine:1997:186). Pour elle, la réflexion dans et sur l'action est une « *conversation à plusieurs voix* ».

Tel que Racine a pu l'observer dans une recherche auprès d'intervenantes oeuvrant dans des maisons d'hébergement pour femmes sans abri, l'appréhension d'une nouvelle situation suppose pour l'intervenant d'aller puiser dans son bagage de connaissances et d'installer un dialogue entre ses savoirs et la singularité de la situation. Or, les savoirs individuels se confrontent aux savoirs et à l'expérience collective, ajoutant une voix au dialogue (Racine:1997). Pour l'auteure, « [...] *dans le champ de l'intervention psychosociale, l'expérience et l'interprétation qui en est faite s'inscrivent dans un ensemble de relations avec d'autres acteurs, eux aussi engagés dans une action commune* » (Racine:2000:71). Au final de ses travaux, Racine dégage quatre apports du collectif dans la construction du savoir : l'augmentation de la sécurité de l'intervenante, la régulation de la subjectivité, l'émergence de divers points de vue ainsi que la contribution au développement personnel de l'intervenante. Elle propose alors, face à la conception de la réflexion en cours d'action de Schön, de « [...] *substituer une conception où donner un sens à l'expérience s'inscrit dans un « raisonnement partagé », produit par la participation à une pratique d'intervention commune* » (Racine:2000:83).

3.2.3. La réflexivité de Giddens : la prise en compte des structures

Dans un contexte comme celui de la protection de l'enfance, on ne peut passer sous silence l'effet des structures de l'organisation. Le volet judiciaire est « cadrant » bien qu'il laisse toutefois aux professionnels des marges de manoeuvre importantes dans la prise de décision. La réflexivité de Racine, cette réflexivité collective s'inscrivant dans une « *pratique d'intervention commune* » (Racine :2000) gagne donc à être contextualisée. Selon Giddens, les structures peuvent être contraignantes mais pas nécessairement paralysantes : elles doivent permettre un espace suffisant pour envisager la singularité des situations. L'auteur distingue d'ailleurs les termes « structure » et « système » dans son analyse.

« Avec l'avènement de la modernité, la réflexivité prend un caractère différent. Elle participe du fondement même de la reproduction du système, de telle sorte que la pensée et l'action se réfractent constamment l'une sur l'autre. La routinisation de la vie quotidienne n'a absolument aucun lien naturel avec le passé, sauf dans la mesure où ce qui a été fait auparavant coïncide parfois avec ce qui peut être justifié, au niveau des principes, à la lumière du savoir nouveau. Approuver une pratique parce qu'elle est traditionnelle ne suffit pas ; on peut justifier la tradition, mais uniquement à la lumière d'un savoir qui n'est pas lui-même authentifié par la tradition » (Giddens:1994:44-45).

La réflexivité en intervention sociale demeure en ce sens importante afin d'éviter des « automatismes », issus des connaissances et du bagage d'expériences face à des problématiques ou des situations semblables, qui ne rendraient pas justice à leur singularité. Réflexivité rime alors avec rigueur, conscience et critique.

Pour Giddens, le structurel « [...] est à la fois contraignant et habilitant » (Giddens:1997:75). Les règles et ressources permettent l'interaction des acteurs à l'intérieur de structures, à la fois constituées et constituantes (Giddens:1987). « *Il est stupéfiant de voir comment « agir » dans la diversité des contextes de la vie sociale présuppose une connaissance très précise des conventions sociales, de soi et des autres* » (Giddens:1989:75). Règles et procédures étant intrinsèquement reliées à la pratique de protection de l'enfance par le contexte même des interventions qui y sont réalisées, le projet ne peut en faire fi. Les critères, normes, impératifs administratifs et légaux font partie de la pratique quotidienne. Selon Kechidi, « *l'idée*

*fondamentale du modèle de structuration des systèmes sociaux proposé par cet auteur [Giddens] est que les structures, ensemble de règles et de ressources, organisent les activités tout autant que les activités les organisent et leur donnent du sens et une finalité » (Kechidi:2005:348). Cette idée permet d'envisager que les professionnels orientent leurs agirs afin de faire sens avec les structures, tout comme les structures colorent leurs actions. En ce sens pour Giddens, la réflexivité est inhérente à l'action, ce qui l'amène à proposer le concept de « *contrôle réflexif de l'action* » (Giddens:1994) : une façon de maintenir un regard constructif et critique sur les actions posées par les professionnels, de les réfléchir et les conscientiser.*

Ce travail réflexif, selon Maheu et Bien-Aimé, ne peut faire l'économie du recours au langage et à la communication. Ils soutiennent à cet égard que les « *boucles de récursivité* » de la théorie de Giddens, peuvent réinsérer des informations, des représentations et des significations au travail réflexif. La théorie de la structuration amène donc à saisir la compétence de l'acteur à construire son action (Maheu et Bien-Aimé:1996) au travers les représentations qu'il lui attribue. Il apparaît à cet effet pertinent de bâtir également les dimensions épistémologiques de la recherche à partir de la théorie de cet auteur.

3.2.4. Le courant réflexif de la recherche

La méthodologie de la recherche vise un « *accompagnement réflexif* » (Donnay:2008) dans un cadre de délibération collective qui permet la mise en lumière de la construction de l'action. La complexité des actions posées en protection de l'enfance ne peut faire autrement que d'amener à un cadre de réflexivité complexe.

C'est en ce sens que la réflexivité des professionnels ne peut s'arrêter qu'à une réflexion sur l'action dans l'action comme le prétend Schön, non plus qu'à un exercice réflexif individuel. Ce type de réflexivité s'avère pertinent dans la réflexion quotidienne du professionnel mais ne permet pas de prendre en compte tous les déterminants de la pratique de protection de l'enfance. Pour ce faire, la perspective réflexive proposée par Racine doit également être mise de l'avant dans un contexte où les professionnels sont appelés à travailler dans un espace interdisciplinaire

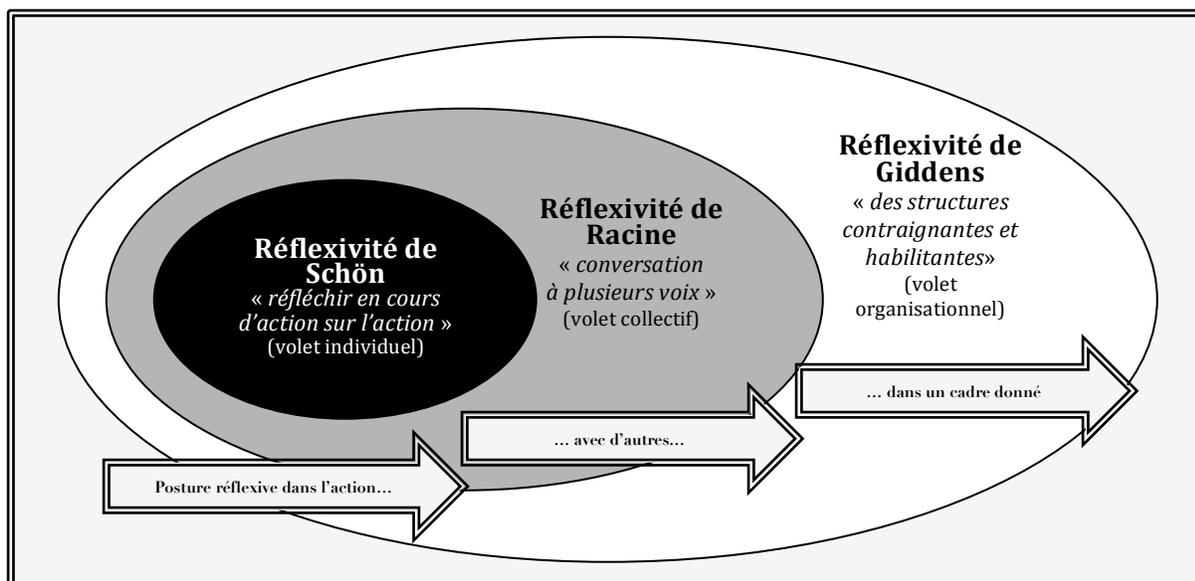
(socio-judiciaire) et inter-statut constant (en relation étroite avec un conseiller clinique et un réviseur qui, ultimement, entérinent la décision finale) : il est impossible de mettre de côté ce contexte d'intervention. La réflexivité de Racine autorise à inclure le volet collectif de la prise de décision, du partage de la responsabilité et du processus de l'intervention voulant que plusieurs professionnels soient impliqués dans l'intervention. Également, le cadre organisationnel et juridique bien présent dans l'intervention de protection colore les choix des professionnels et influence grandement « *l'espace de possibles* » (Godard:2002) dégagé lors de la prise de décision : il est alors possible de penser que ces structures influencent la gestion du risque, tout comme cette dernière interroge les structures. C'est pour cette raison que la réflexivité de Giddens apporte au projet.

Évoquer les réserves de Couturier sur le discours réflexif semble ici approprié : « *la centration de l'agir professionnel sur le plan réflexif constitue alors une réduction majeure de l'action professionnelle à la dimension de production discursive du rapport de l'agent professionnel au monde tel que perçu* » (Couturier:2000:142). À l'appui de son propos, l'auteur réfère à Bourdieu et Wacquant qui indiquent que le retour que la réflexivité exige « *va bien au-delà de l'expérience vécue du sujet pour englober la structure organisationnelle et cognitive de la discipline [...]. Il s'en suit que le sujet de la réflexivité doit, en dernière analyse, être le champ des sciences sociales lui-même* » (Bourdieu et Wacquant:1992:27). Pour Eraly, le plan réflexif n'est qu'un des trois plans de l'action humaine (Eraly repris par Bourdieu et Wacquant:1992). Il se voit précédé par le plan irréflecti (tacite, incorporé, rapport pratique au monde) et le plan réflecti (discursif, mobilisation de la pensée sur l'objet). Ces trois plans se transposent dans cette recherche par la posture spontanée du professionnel, le dialogue entre les diverses perspectives impliquées (délibération éthique) et finalement la position réflexive sur le processus de prise de décision.

À partir des éléments présentés, il est donc proposé de marier les théories de Schön, Racine et Giddens sur la réflexivité dans un cadre réflexif pratique (voir figure 4), adapté à la réalité des professionnels en protection de l'enfance : dans ce contexte de travail, les professionnels doivent adopter une posture réflexive dans l'action, mais aussi avec d'autres et dans un cadre donné. La méthodologie choisie, par l'utilisation de groupes de discussion hétérogènes, permet de mettre en

pratique ces différentes sphères réflexives. Cet espace réflexif appelle également d'un regard critique : qui dit réflexion dit capacité de remettre en cause, de questionner, de réfléchir autrement. La richesse de la réflexivité tient à ce que l'on peut en retirer dans l'amélioration des pratiques qui sont examinées.

Figure 4 : Cadre de réflexivité sur la pratique de protection de l'enfance



3.3. La lunette de la délibération éthique

Afin d'éclairer davantage la position réflexive précédemment présentée, l'utilisation de la délibération éthique lui est combinée, dans le but de compléter et bonifier le cadre épistémologique. Quelques lignes sont nécessaires pour définir la délibération éthique avant de présenter le choix du cadre de délibération éthique utilisé au sein de la méthodologie.

3.3.1. Éléments de définition

« *L'éthique n'est pas une notion équivoque. C'est une notion emboîtée. Elle explore les relations à plusieurs paliers : légal, organisationnel, professionnel, politique, etc.* (Paquet:2005:1). Il semble donc nécessaire d'accrocher à la ligne directrice éthique une façon d'explorer ces divers paliers. C'est par la délibération éthique qu'il est choisi d'y arriver. Cette délibération éthique est d'une part, une deuxième lunette pour appréhender la pratique, et d'autre part, un outil méthodologique à partir d'un modèle de délibération éthique servant à la fois la collecte et l'analyse des données. Elle se combine aux assises éthiques et à la visée réflexive déjà présentées.

Afin de justifier ce choix, notons d'abord que pour Richard, une éthique délibérative « *doit pouvoir se justifier dans la rencontre interhumaine, dans le dialogue et la communication* » (Richard:2008:214). Elle exige pour les professionnels des compétences relationnelles. Ces dernières « [...] *mènent à cette habileté qu'ont les professionnels de s'éprouver dans le dialogue avec autrui, de dévoiler leur façon de réfléchir, d'évaluer, d'analyser, de juger et d'agir en contexte d'intervention difficile* » (Richard:2008:214). Concernant l'évaluation des risques, sujet d'intérêt de cette recherche, Callon, Lascoumes et Barthe prétendent qu'elle ne doit plus être réduite à une démarche purement scientifico-managériale, mais doit devenir un exercice délibératif qui reconnaît la légitimité d'expertises expérientielles (Callon et al.:2001). La délibération éthique permet d'aller au-delà de la prise de décision technique et raisonnée pour aborder également la posture occupée par le professionnel et le vécu associé à la délibération à travers la notion de dialogue.

D'emblée, la délibération éthique s'avère nécessaire lorsque sont rencontrés des espaces de décision complexes. À travers ceux-ci, les professionnels sont confrontés aux conséquences de leurs actions, conséquences qui peuvent s'avérer positives ou négatives tant pour eux, que pour les différents acteurs impliqués. Le questionnement éthique est alors souvent appuyé sur un conflit de valeurs. La délibération éthique, selon Legault, « *débouche alors sur le choix d'accorder plus d'importance à une valeur plutôt qu'à une autre dans la situation donnée* » (Legault:1999:81). Pour le même auteur, les situations complexes rencontrées dans les sciences humaines ne peuvent que conduire à un modèle de délibération éthique ouvert et complexe

(Legault:1999). Selon lui, la décision éthique délibérée vise le développement des habiletés de discernement des enjeux éthiques, la délibération sur le meilleur choix possible dans les circonstances et le dialogue avec autrui afin d'assumer collectivement les motifs de la décision (Legault:1999).

Pour Quinche, l'objectif de la délibération éthique est de permettre la confrontation à une pluralité de fondements différents (par exemple, valeurs, code moraux, principes). Même si certains fondements sont partagés, poursuit-elle, « *leur compréhension dans le contexte peut être très différente, voire opposée [...] et des conclusions opposées peuvent être tirées selon le point de vue adopté* » (Quinche:2005:189-190). Pour Quinche, la délibération éthique est plus qu'une discussion, c'est une question de dialogue. « *Reste encore à définir quel type de dialogue est le plus à même de permettre au questionnement éthique de se déployer dans une argumentation bilatérale et ouverte* » (Quinche:2005:190). Peut-on penser que tout dialogue est porteur de la reconnaissance de l'Autre tel que l'entend Ferry ? Pas selon Quinche, qui prétend que « *nombre de pseudo-dialogue ne cachent en fait qu'une argumentation monologique, où la position de l'autre n'est pas entendue* » (Quinche:2005:190). Il semble alors important d'apporter une grande vigilance au contexte dans lequel se déroule la délibération éthique et à l'ouverture démontrée par chacun. À l'instar de Quinche, il est entendu que la discussion doit s'enrichir des divergences et des controverses, plutôt que de vouloir les éviter. Ces divergences d'opinion et de points de vue amènent la réflexion et poussent plus loin l'argumentaire. « *En effet, une argumentation, soumise à la force d'un regard critique, à la demande de justification par l'intermédiaire de questions, ne peut que bénéficier de cet apport qui la renforce en la contraignant à l'explicitation des présupposés – à la mise en débat des fondements et des raisons* » (Quinche:2005:190). Cela rejoint l'idée de la reconnaissance de l'argumentaire de l'Autre, dans la reconstruction issue de l'éthique reconstructive de Ferry.

3.3.2. Le cadre de délibération éthique comme outil

Le cadre de délibération éthique de Bossé, Morin et Dallaire (2006) est utilisé dans ce projet, à la fois pour alimenter les réflexions sur la délibération éthique, mais également comme cadre méthodologique emprunté pour l'élaboration de la cueillette de données et de l'analyse du

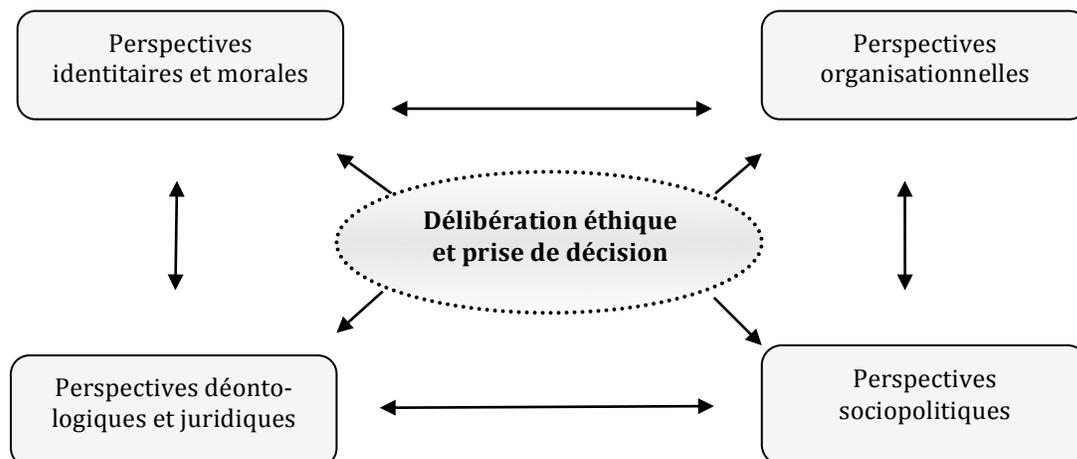
contenu empirique. Les auteurs ont également appliqué leur cadre de délibération dans un contexte de pratique professionnelle interdisciplinaire, ce qui explique le choix de ce modèle.

Bossé, Morin et Dallaire indiquent qu'il existe quelques cadres théoriques proposés à des fins de prise de décision éthique (Bossé, Morin et Dallaire:2006) et qu'ils ont tenté d'élargir l'horizon traité dans leur propre cadre pour ne pas s'en tenir qu'à une seule perspective d'analyse. Dès lors, leurs propos amènent un éclairage nouveau à la réflexion, combinant des perspectives éthiques qui ne sont pas associées traditionnellement. Ces perspectives, à leur avis, permettent d'aborder globalement des réalités complexes : selon eux, il serait réducteur, voire dangereux, de ne pas tenir compte de cette globalité. Également, les auteurs mettent en relief la notion de « *dialogue* », de la même manière que le fait Schön face à la réflexivité, afin de permettre la communication entre les différentes perspectives soulevées c'est-à-dire, les perspectives identitaires et morales, déontologiques et juridiques, organisationnelles ainsi que sociopolitiques.

Une démarche de délibération éthique collective est proposée par Bossé, Morin et Dallaire. Dans la pratique de protection de l'enfance, elle peut s'appliquer au sein de discussion d'équipe, de rencontres de discussion de dossier ou encore dans l'élaboration de groupes de discussion « réflexifs », tel que mis en place dans la méthodologie de ce projet. Effectivement, dans la recherche, les participants sont appelés à « délibérer éthiquement » autour d'une mise en situation fictive. Un volet personnel est également ajouté, que Bouquet détermine comme la « *délibération intime* » (Bouquet:2003:69), qui est de l'ordre de la prise de conscience individuelle : les professionnels ont à prendre connaissance de la mise en situation et de la teneur de la discussion quelques jours à l'avance, ce qui les amène nécessairement à se positionner spontanément. Face à ce positionnement, l'éthique est alors perçue comme intérieure au professionnel et repose sur « *le modèle de l'être/sujet, autonome, libre, responsable de lui-même et de ses actes* » (Bouquet:2003:69). La délibération éthique « intime » est préalable à la délibération éthique « collective » : le professionnel doit d'abord réfléchir sur sa propre réaction face à la réalité à laquelle il est confronté et déterminer de sa posture professionnelle, pour ensuite être en mesure d'avoir une discussion éclairée et un « dialogue » collectif.

Le modèle de délibération éthique proposé par Bossé, Morin et Dallaire se déploie tel que présenté à la figure 5 :

Figure 5 : Modèle de délibération éthique de Bossé, Morin et Dallaire (2006)



Chacune des perspectives est associée à des déterminants particuliers :

- **Les perspectives identitaires et morales** sont reliées au professionnel lui-même, à ses valeurs/croyances, ses intérêts personnels, son idéal et sa trajectoire de vie, sa conscience morale et sa responsabilité individuelle.
- **Les perspectives déontologiques et juridiques** réfèrent au cadre d'intervention, au cadre juridique et légal, aux valeurs promues par la profession, à l'identité professionnelle et au cadre déontologique.
- **Les perspectives organisationnelles** sont rattachées aux déterminants organisationnels, à la prestation de services, aux enjeux de pouvoir en place et aux codes d'éthique institutionnels.
- **Les perspectives socio-politiques** s'inscrivent à travers l'éthique sociale et politique, les enjeux démocratiques, la défense des droits collectifs et le bien commun, la justice et les politiques sociales.

Le cadre de réflexion à travers la démarche de délibération éthique, couvre une majorité des sphères qui sont associées à la pratique sociale en contexte de protection de l'enfance et c'est pour cette raison qu'il apparaît pertinent. Il permet à la fois de préparer la cueillette de données, de la réaliser et de l'analyser. D'emblée, il est possible de percevoir, dans chacune des

perspectives, des éléments se rattachant à l'intervention de protection. Or, une utilisation souple du cadre de délibération éthique est souhaitée. Au contraire de ce que d'autres chercheurs en font, le but de « délibérer » n'est pas dans ce projet d'en arriver à un consensus, mais plutôt de conscientiser la démarche et les options choisies par les professionnels. C'est le processus à travers lequel la délibération s'installe et les prises de conscience qu'elle suscite chez les participants qui est d'intérêt, plus que la décision elle-même. Il est alors permis de parler de « délibération éthique réflexive », plutôt que d'une délibération décisionnelle.

La discussion, intime et partagée, que provoque la délibération éthique dégage des espaces de tensions et des zones de frictions existant entre les différentes perspectives. En contexte de protection de l'enfance, elle amène à réfléchir la gestion des risques et les logiques qui sont déployées par les professionnels. Il s'agit de l'objectif de cette recherche, qui tente de répondre à la question « *Comment, sur quels motifs et à travers quelle(s) logique(s) les divers professionnels impliqués dans la pratique de protection de l'enfance gèrent-ils les risques sociaux auxquels ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne?* » Le cadre de délibération éthique s'avère un outil pertinent et adapté à la démarche visant à répondre à cette interrogation. Pour ce faire toutefois, il est incontournable de définir ce qui est entendu comme logiques d'action. La prochaine section vise donc à faire cet exercice de définition.

3.4. Logiques d'action et action située

Dès la question de recherche, le focus est dirigé vers les logiques d'action : celles déployées par les professionnels dans la gestion des risques inhérents à leur pratique quotidienne. Une prise de décision, tout comme une gestion des risques, qui est envisagée comme action. Pour Giraud, l'action est complexe et elle réfère à des « *chaînes d'interaction* » (Giraud:1994:19). Celui-ci soutient que « *toute situation d'interaction peut être caractérisée par un positionnement d'acteurs dans un espace social délimité* » (Giraud:1994:74). L'acteur, en l'occurrence les divers professionnels impliqués dans une prise de décision, agit dans une structure particulière, souvent incertaine et encadrée par diverses contraintes. Situer l'action à l'intérieur d'une situation est

donc fort pertinent et amène à soulever les dimensions sur lesquelles s'appuient les « logiques d'action ».

Plusieurs, tels que De Fornel et Quéré, réfèrent à Dewey lorsque vient le moment de parler de la logique à l'intérieur des situations (Fornel de et Quéré:1999). Dewey propose en effet « *d'élucider les conditions et les modalités de l'organisation de l'expérience, quel qu'en soit le domaine, et de montrer comment « l'enquête » y intervient comme « processus continu » d'établissement et de résolution de situations particulières* » (Fornel de et Quéré:1999:7). Pour ces auteurs, nos actions quotidiennes comme parler, agir, penser, raisonner, calculer, s'informer, explorer l'environnement, faire des inférences et délibérer sont des « activités situées » qui se font à l'intérieur d'un cadre donné tout en mettant en lumière de multiples « contraintes » et dégagant diverses perspectives (Fornel de et Quéré:1999). À travers ces situations, les acteurs en place définissent l'action qui se déroule et articulent leur point de vue « *en fonction de ce qu'ils pensent qu'elles sont et du sens subjectif qu'elles ont pour eux* » (Fornel de et Quéré:1999:10). De Fornel et Quéré poursuivent en indiquant que :

« L'agent aura beau tout planifier, envisager les alternatives entre lesquelles choisir à chaque étape, l'accomplissement de l'action ne pourra pas être la simple exécution d'un plan; il faudra s'ajuster aux circonstances et les utiliser pour réduire l'incertitude et traiter les contingences, ainsi qu'agir au bon moment en saisissant les occasions favorables » (Fornel de et Quéré:1999:22).

Dans une situation donnée et selon l'articulation des différents facteurs observés, une multitude d'actions sont possibles. Chaque logique laisse émerger des dimensions et des perspectives particulières qui influencent les acteurs. Et en ce sens, « *l'agent humain ne se contente donc pas d'analyser la situation dans laquelle il se trouve; il la constitue véritablement* » (Fornel de et Quéré:1999:11). Il est alors intéressant de s'interroger sur les facteurs servant d'appui à l'acteur pour « construire » la situation et en arriver à une prise de décision.

L'entrecroisement de cette « situation » et de cette « action » avec les notions préalablement présentées que sont la réflexivité et la délibération éthique porte à envisager une « logique

délibérative », c'est-à-dire comment les acteurs en jeu dans l'intervention en protection de l'enfance construisent des logiques différentes, influencées par les diverses perspectives de la délibération éthique, afin de prendre une décision jugée adéquate. L'analyse de discours dans un cadre délibératif et interdisciplinaire amène à dégager différentes logiques qui s'organisent à l'intérieur même d'un contexte d'action, d'une « action située ». Cela permet au professionnel, à l'agent selon De Fornel et Quéré, de se situer lui-même. Pour les auteurs, dire que l'agent est situé, c'est dire « *qu'en fonction de ses objectifs, qui font naître autant de problèmes pour lui, il se trouve à la fois dans un champ de possibles et un système de contraintes, où il doit élaborer une solution. Une situation est relative à un objectif et aux problèmes qu'il engendre [...]. Contraignante, la situation réduit la marge de manœuvre des agents, impose certaines conduites ou limite les stratégies possibles* » (Fornel de et Quéré:1999:12). Ce qui amène à discuter du contexte et des structures entourant les interventions.

Une action située n'est pas simplement une action dans un contexte puisqu'une situation d'action « [...] *peut comporter non seulement des événements, mais les relations entre ces événements, et les relations des acteurs à ces événements* » (Livet dans Kechidi:2005:357). Ce contexte réfère, pour les professionnels en protection de l'enfance, au cadre de l'intervention (règles, critères, impératifs administratifs et légaux) mais également à la nature des interventions qui s'exercent en contexte d'autorité au regard de familles en situation de vulnérabilité où la sécurité et le développement des enfants sont menacés. À cet égard, le professionnel navigue, délibère avec ces différents éléments et les conçoit en fonction de sa représentation du monde.

Au regard de ce contexte, un bref détour semble intéressant dans le champ de l'analyse conventionnaliste où :

« [...] les comportements humains ne s'établissent pas entre des personnes affranchies de toute référence extérieure. [...] Dans nos actions les plus quotidiennes, les plus anodines, nous nous référons constamment à des normes, à des règles, à des routines... Cette référence est constituée d'un ajustement constant de nos actions individuelles par rapport à ces références » (Kechidi:2005:359).

Dans la théorie des conventions, un consensus apparaît largement partagé à l'effet que les règles, routines et procédures sont un passage obligé à la construction d'une théorie de l'action (Kechidi:2005). Au niveau de la protection de l'enfance, les règles et procédures font partie du contexte de l'action. Dans la construction d'une logique d'intervention, d'une logique de prise de décision, les professionnels ne peuvent l'ignorer: le cadre légal procure des balises claires qui se doivent d'être respectées.

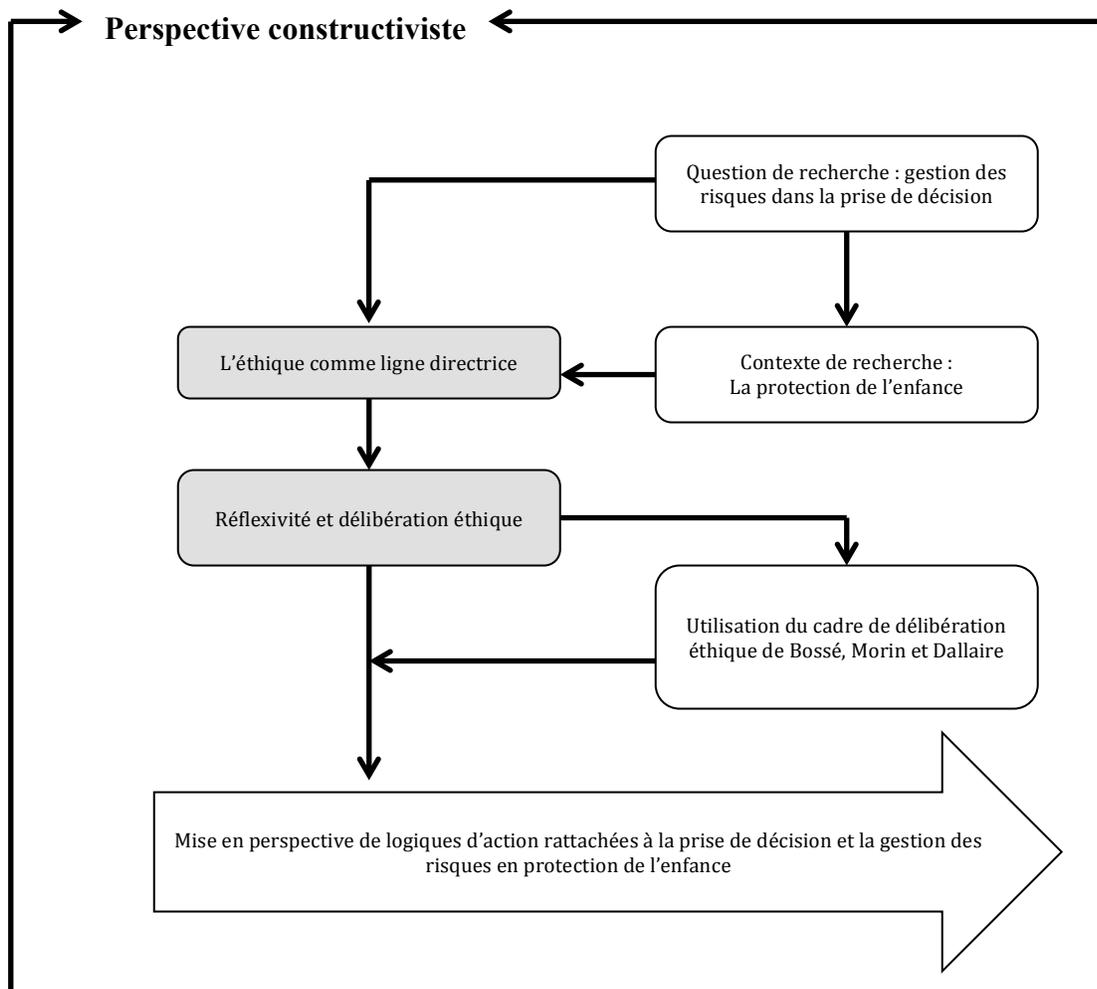
Giddens mentionne cependant qu'à travers une règle, les acteurs possèdent une capacité d'intervention dans un ensemble indéterminé de circonstances sociales (Giddens:1987). Sa pensée est opérationnelle au cœur de la protection de l'enfance : au regard du cadre légal et judiciaire, le professionnel demeure celui qui devra interpréter la situation et déterminer de la logique d'action. Pour Kechidi, « *la règle ne fixe pas toutes les modalités de l'action, elle est un cadre interprétatif de l'action. [...] Une règle peut revêtir une pluralité de modes opératoires, une pluralité de formes d'actions concrètes* » (Kechidi:2005:360). À cet égard, le professionnel est responsable de rassembler les pièces du casse-tête afin de produire du sens et déterminer à la fois de l'intention, de la finalité et des moyens disponibles : se présente alors un « *monde de possibles* » (Godard:2002), tel qu'il sera explicité dans les prochaines pages.

Pour Kechidi, « *[...] agir c'est faire quelque chose en rapport avec la réalisation d'une intention* » (Kechidi:2005:347). Encore est-il nécessaire qu'un sens soit associé à cette action, puisqu'il n'y a pas selon l'auteur, d'intention « *tout court* » : il y a des « *intentions de faire* » (Kechidi:2005:357). Concernant les professionnels en intervention sociale, Racine mentionne qu'ils agissent généralement avec une intention de modifier, de faire changer les choses (Racine:2000). La croyance au changement et l'amélioration des conditions de vie sont d'ailleurs des valeurs et des principes importants de l'exercice du travail social. Selon Kechidi, un lien est à tisser entre l'intention et les moyens de l'action. Il doit y avoir cohérence entre les fins poursuivies et les moyens engagés. Pour Thevenot, agir c'est « *faire l'action qui convient* » (Livet et Thévenot:1994). Cette intention, cette raison de faire, est essentielle à l'analyse de l'action sociale d'après Dubet : « *on ne peut donc pas analyser l'action sociale sans comprendre les raisons qui poussent les individus à agir, même si ces raisons ne sont ni « vraies », ni*

suffisantes pour expliquer les conduites des acteurs » (Dubet dans Vrancken et Kutty:2001:93). De la même manière, l'action sociale ne peut être analysée sans prendre en compte les conséquences de l'action. Cette analyse sera toutefois « après coup », puisque « [...] *on ne connaît pas toutes les conséquences de l'action avant l'action* » (Kechidi:2005:356).

Le développement de logiques d'action s'avère complexe, influencé à la fois par le positionnement du professionnel face à l'action (raisons, intentions, perceptions, représentations), le contexte dans lequel il s'installe (structures, cadres, contraintes, règles, routines, procédures) ainsi que les relations entre ces divers éléments. Les assises épistémologiques présentées sont choisies et arrimées pour permettre de saisir, à travers le volet empirique de la recherche, le processus inhérent à la prise de décision et le développement de logiques d'action face à la gestion des risques chez les professionnels en protection de l'enfance.

La figure 6 permet de visualiser les fondations du projet. À partir d'une question de recherche ciblée sur la compréhension des logiques d'action inhérentes à la prise de décision et la gestion des risques en protection de l'enfance, un contexte est expliqué : la pratique de protection de l'enfance, une pratique dite socio-judiciaire, champ spécifique de la profession du travail social. À la démarche sont greffés des choix épistémologiques : d'abord celui d'une posture constructiviste où il est accordé d'emblée que le professionnel construit le problème qu'il rencontre autant que la solution qu'il met en œuvre. Ensuite, des lunettes épistémologiques sont dégagées : la réflexivité et la délibération éthique. Ces deux lunettes sont toutefois tirées par la ficelle de l'éthique : cette préoccupation éthique est le déclencheur et le fil conducteur de la recherche. Dans l'optique de la mise en place de la méthodologie, un cadre de délibération éthique est choisi pour cueillir et analyser les données et cela, vers une finalité de dégager des logiques d'action permettant de mieux comprendre les rouages du processus décisionnel des professionnels.

Figure 6 : Cadre épistémologique de la recherche

CHAPITRE 4 : LE CADRE CONCEPTUEL

« Sans concept, vous ne savez pas où regarder, que rechercher, ni comment reconnaître ce que vous recherchez quand vous l'avez trouvé »
Becker

La présente thèse n'est pas appuyée sur un cadre théorique mais bien sur un cadre conceptuel. Afin d'explorer la prise de décision en contexte de protection de l'enfance, quelques concepts-clé ont été identifiés comme pertinents et nécessaires à l'analyse du sujet : il est ici question du risque, de la protection et de la gestion des risques. Le choix de ces concepts n'est pas le fruit du hasard. Ils sont tous directement reliés à l'analyse de la prise de décision en pratique de protection. Ils s'entrecroisent et se justifient parfois l'un et l'autre. Ces concepts mènent à la limite de chacune de leurs frontières, creusant un fossé propice aux questionnements éthiques. Cela rejoint les préoccupations de départ. Le risque, la protection et la gestion des risques sont des concepts complexes et il n'y a pas ici de prétention d'exhaustivité. L'objectif est plutôt de les situer à travers des écrits de champs disciplinaires différents (travail social, philosophie, éthique, droit, sociologie, génie, mathématiques, économie), afin d'en ressortir des pistes de réflexions pertinentes et préparatoires à la réalisation du travail empirique. Puiser à même un bagage théorique interdisciplinaire apporte un regard plus large et global du sujet. D'ailleurs, en recherche qualitative, *« il sera fréquent que le chercheur se réfère à des écrits qui n'appartiennent pas au corpus scientifique propre à son domaine d'investigation. [...] »*. [Ce type de recherche] *se construit à partir d'un ensemble de textes qui tissent comme un filet de résonance autour de l'objet* » (Deslauriers et Kérésit dans Poupart et al:1997:93).

Le but du chapitre 4 est donc de présenter ces concepts à l'aide de la revue de littérature effectuée sur le sujet. Il est d'abord question du risque, dans sa définition et son application au champ du social mais, également, dans son parallèle à la notion de danger et au regard de la notion d'acceptabilité du risque. Par la suite, le concept de protection est élaboré tant dans sa définition que dans l'importance du contexte de vulnérabilité qui y est rattaché et qui contribue à l'évaluation de l'intérêt et des besoins des enfants. Finalement, la gestion du risque est présentée au regard des notions d'évaluation, de subjectivité, d'incertitude et d'urgence d'agir.

4.1. Le risque comme déclencheur de l'action

« [...] prendre des risques, c'est affirmer sa liberté. Et pourtant, nous qui considérons la liberté comme la pierre angulaire de notre société avons terriblement peur du risque. Peu d'entre nous sommes conscients du fait que pour être libre, l'être humain a besoin de risque, autant que de sécurité. Supprimer tout risque, c'est supprimer la vie elle-même. Le besoin de risque doit être pris en considération autant que le besoin de sécurité ».
Voyer

4.1.1. Définition du risque et application au champ du social

La définition du risque varie sensiblement selon le regard disciplinaire utilisé. À titre d'exemple, le risque est défini, dans la théorie économique, comme la valeur potentielle d'une conséquence négative non désirée d'un événement ou d'une activité (Rowe dans Dubois:1996). Au regard de la sociologie, il se situe comme un événement prévisible, dont on peut estimer les chances qu'il a de se produire et le coût des dommages qu'il entraînera (Castel:1981). Il est aussi défini comme un danger bien identifié, associé à l'occurrence d'un événement ou d'une série d'événements parfaitement descriptibles, dont on ne sait pas s'ils se produiront mais dont on sait qu'ils sont susceptibles de se produire (Callon, Lascoumes et Barthe:2001). En épidémiologie, les risques réfèrent à une association de facteurs de risque instaurant le principe de cause à effet : l'accumulation de facteurs de risque augmente les probabilités de pathologie (Lalonde et Grunberg:1988; Clément et Ouellet:1992).

Le travail social définit quant à lui le risque en fonction de facteurs présents chez un individu, une famille ou un groupe d'individus avec la particularité de mettre ces facteurs de risque en relation avec l'environnement dans lequel ils se situent. Steinhauer fait remarquer qu'il existe beaucoup de confusion et d'ambiguïté dans la recherche actuelle concernant le risque. Selon lui, certaines études définissent le risque comme étant la « *sécurité au moment de l'évaluation* », alors que pour d'autres, c'est une « *probabilité de mauvais traitements futurs* » (sans égard à leur gravité), ou encore, un « *besoin de prise en charge* », associé ou non à la sécurité de l'enfant (Steinhauer:1997). Ces écarts de définition, ainsi que l'association du risque à la notion de prédiction et de probabilité, évoquent des questionnements quant à la possibilité d'application de la notion de risque dans le champ psychosocial (Clément et Ouellet:1992) : comment, à l'intérieur du travail avec l'humain et par l'humain, identifier et distinguer clairement les risques?

Comment déterminer d'un lien causal direct entre le risque et sa conséquence? Ausloos prétend que le causalisme est dangereux lorsqu'il est appliqué aux relations humaines (Ausloos dans Gabel:2005:86). En effet, les professionnels de l'intervention sociale observent quotidiennement que les problématiques sociales sont le fruit d'une organisation complexe entre plusieurs facteurs de risque donc, d'une architecture multifactorielle.

« Ainsi, lorsqu'il s'agit de problèmes sociaux, on ne peut opérationnaliser les facteurs de risque séparément ni les ramener sur un plan de causalité linéaire et unidimensionnelle. Du reste, pour ce type de problème, un seul facteur de risque ne peut être à lui seul suffisamment puissant pour se révéler être un bon prédicteur d'issue » (Clément et Ouellet:1992:123).

Ceci est également endossé par Palacio-Quentin qui mentionne que « [...] *les recherches ont permis de constater que ce n'est pas tant la nature de chaque facteur mais le nombre des facteurs de risque et l'interaction entre ces facteurs qui sont déterminants* » (Palacio-Quentin dans Gabel:2000:178). Plus que le facteur lui-même, le risque est le résultat de la combinaison entre la gravité et la fréquence de ce facteur (LeRay:2006:10). :

« L'étude des trajectoires développementales des enfants et des familles confrontés à des situations d'adversité suggère plutôt que c'est l'effet cumulatif associé au nombre et à la durée des facteurs de risque auxquels ils sont exposés qui entraîne des conséquences néfastes pour la famille et les membres qui la composent » (Leblanc et Séguin:2001:175).

C'est probablement cette complexité qui fait en sorte que peu d'ouvrages sur les risques sociaux mettent de l'avant une « lunette sociale » quant à l'analyse des interventions de protection qui en découlent.

Pourtant, ce n'est pas parce que ces risques sont de peu d'intérêt. En effet, par leur nature, les risques sociaux sont généralement perçus négativement. Ils sont « *inquiétants, imprévisibles, incontrôlables* » (Monroy:2003). Ils le sont parce que porteurs d'un reflet social souvent dérangeant. La vulnérabilité, dont sont affligées les populations représentant le plus de risques, est confrontante : le parent abuseur, la prostituée, l'itinérant, l'adolescent délinquant, l'enfant négligé, le jeune de la rue, ramènent à la réalité et à l'idéal de vie projeté socialement. Est-ce dire

que leur est attribué un préjugé défavorable? Injustement, comme l'indique Beck, tous ne sont pas exposés au risque de la même manière. Selon lui, il existe une « *logique de répartition des risques* » (Beck:2001). Pour l'auteur, pauvreté extrême et risques extrêmes s'attirent comme des aimants. Ce qu'appuie Monroy en affirmant que :

« [...] l'inégalité devant les risques de tous ordres est vieille comme le monde... Cependant, ce qui caractérise la période récente semble être un écart qui se creuse aussi bien dans le monde que dans notre pays entre ceux qui peuvent se protéger de certaines menaces et ceux qui subissent la conjonction de risques multiples » (Monroy:2003:28).

Est-ce pour cette raison que les populations dites à risque ou les classes à risque se situent généralement dans les tranches les plus pauvres de la société? Que c'est à elles que s'adressent nombre de mesures de protection? De fait, la notion de vulnérabilité est inévitable : le risque conduit-il à la vulnérabilité ou l'état de vulnérabilité produit-il des risques? Tout comme l'affirme Monroy, « [...] *il est difficile de cerner ce qui ressort de la menace et des risques sans prendre en compte les fragilités et les capacités de réponse d'un individu ou un système* » (Monroy:2003:52).

4.1.2. La notion de danger et la construction du risque

Bien que souvent mis en parallèle avec la notion de danger, le risque n'y est pas toujours relié. Pour Walter, le danger est une situation de fait alors que le risque demeure une probabilité. Le risque indique la possibilité de subir un dommage comme conséquence de circonstances plus ou moins prévisibles, dans un sens plus léger et moins certain que l'expression danger (Walter, Fantini et Delvaux:2006). Giddens illustre bien la différence entre les notions de risque et de danger :

« Le danger et le risque sont étroitement liés, mais ils ne sont pas identiques. Le risque ne se distingue pas du danger par la gestion consciente des différentes alternatives, par la réflexion et le choix d'une attitude particulière. Le risque présuppose le danger (mais pas forcément la conscience du danger). Quiconque prend un risque s'expose au danger, le danger signifiant une menace planant sur le résultat attendu. Quiconque prend « un risque calculé » est conscient de la menace ou des menaces dues au choix d'une attitude

spécifique. Mais, il est tout à fait possible à des individus d'entreprendre des actions ou d'être placés dans des situations à risques inhérents, sans qu'ils soient conscients de l'importance de ces risques. En d'autres termes, on peut être inconscient du danger que l'on court » (Giddens:1994:41).

Dans le même ordre d'idée, Walter suggère que *« seul un danger dominé ou contrôlé peut devenir un risque. Connaître, c'est-à-dire posséder, s'appropriier la source du danger est le pas indispensable pour que le concept de risque puisse s'établir. Dans ce contexte, la connaissance de la cause spécifique du risque devient nécessaire » (Walter, Fantini et Delvaux:2006:32).* Pour Castel, le risque ne résulte pas de la présence d'un danger précis, porté par une personne ou un groupe d'individus, mais de la mise en relation de données générales impersonnelles ou facteurs de risques qui rendent plus ou moins probable l'émergence de comportements indésirables (Castel:2003).

Il apparaît donc que le risque (et peut-être la peur du risque?) est lié à la sécurité (ou au sentiment de sécurité?). Pour plusieurs auteurs, le risque est construit socialement : *« dans cette optique, le risque n'est plus le reflet direct d'une réalité naturelle, mais un phénomène multivariable et polymorphe propre à toute société façonnée par sa culture, son histoire et ses cadres normatifs » (Patenaude:2002:74).* Dorais soutient d'ailleurs que certains risques sont plus légitimes que d'autres, bien que questionnables, comme les risques associés à la pratique du « bungee » ou encore de la course automobile (Dorais :non daté :13-14).

D'entrée de jeu, dans la présentation dans cette recherche, il a été rapporté cet intérêt grandissant face au risque que certains ont nommé les *« sciences du risque » (Monroy:2003).* Celles-ci ont connu un essor spectaculaire au cours des dernières années et nombre d'ouvrages y sont consacrés. Que l'on parle de *« société du risque » (Beck:2001)*, de *« culture du risque » (Monroy:2003)*, ou encore de *« discours différent sur le risque » (Saillant dans Saillant, Clément et Gaucher:2004)*, il apparaît évident que les transformations des sociétés modernes *« redessinent notre rapport au risque » (Soulet dans Ion:2005).*

Pour Godard,

« [...] *les conflits collectifs et le débat public se cristallisent d'une façon nouvelle autour de la question des risques, qu'il s'agisse de dénoncer leur répartition, de mettre en cause les conditions dans lesquelles ils sont pris, ou de régler leur prévention [...]. La société paraît envahie par une exigence de sécurité absolue face aux risques collectifs* » (Godard et al.:2002:27).

Castel soutient à cet effet que la prolifération des risques semble étroitement reliée à l'arrivée de la modernité (Castel:2003) et il est en cela appuyé par Dorais qui exprime que cette société est préoccupée par un « *fantasme* » d'élimination du risque : « *nous sommes passés du risque raisonnable à l'absence de risque* » (Dorais:non daté:14). Pour Monroy, le risque zéro est un principe déraisonnable, une « *exigence illusoire* ». L'objectif est plutôt pour lui de rendre le risque « *tolérable* » (Monroy:2003).

Cette construction sociale du risque, qui lui vaut plusieurs définitions et représentations, a comme résultat une diversité de réponses aux risques à travers les époques (Ewald:2008) : prévoyance (responsabilité personnelle), prévention (solidarité envers les victimes) ou précaution (engagement précoce relié à l'acceptabilité du risque). Le principe de précaution est généralement mis de l'avant aujourd'hui (Ewald:2008; Beck:2001), mais à quel prix? Jugeons-nous correctement de ces risques?

Pour Soulet, la société fait face aujourd'hui au « [...] *passage d'un modèle solidariste du risque à un modèle responsabiliste du risque* » (Soulet dans Ion:2005:90). À cet égard, Monroy émet des réserves quant à la correspondance entre l'évolution des représentations face au risque et l'évolution réelle des menaces (Monroy:2003), questionnant de fait les réactions à propos des situations dites risquées. Ceci est également abordé par Giddens, qui stipule qu'une situation apparaît plus risquée à partir du moment où elle est perçue et définie comme étant risquée (Giddens:1994). Il devient alors nécessaire d'être prudent afin de bien distinguer, comme le rapporte Duclos, le risque réel, objectif, de son halo subjectif (Duclos dans Dourlens, Galland, Theys et Vidal-Naquet:1988-1989). Affirmation soutenue par Clément et Ouellet qui

mentionnent que « *du point de vue de sa définition, la notion de risque possède à la fois une composante objective (une probabilité) et une composante subjective (un danger perçu)* » (Clément et Ouellet:1992:117).

En accord avec Lascoumes il est entendu « [...] *qu'il n'y a pas de risque en soi, il n'y a que des façons, toujours spécifiques historiquement et culturellement, d'appréhender les situations d'incertitude* » (Lascoumes:1993:23). Cette manière d'appréhender la notion de risque est particulièrement pertinente à la recherche : dans la mesure où les décisions de protection relatives à la recherche du meilleur intérêt de l'enfant sont mises de l'avant et réalisées de façon parallèle à l'évaluation des risques, la perception quant à la gravité et aux conséquences de ces risques est déterminante dans le choix des logiques d'intervention appliquées et des mesures prises. Beck mentionne que « [...] *l'ampleur, l'urgence et l'existence des risques évoluent avec la diversité des critères et des intérêts* » (Beck:2001:56). Ces parts de perceptions et de représentations sont fort pertinentes à l'analyse de la gestion des risques et justifient en quelque sorte l'utilisation des concepts de subjectivité, d'incertitude et d'urgence. Ceux-ci conduisent également à la notion d'acceptabilité du risque, notion influente à l'évaluation des risques au sein d'une réalité familiale située dans un contexte social, qui propulse le professionnel au cœur de la dualité acceptable/inacceptable.

4.1.3. L'acceptabilité du risque

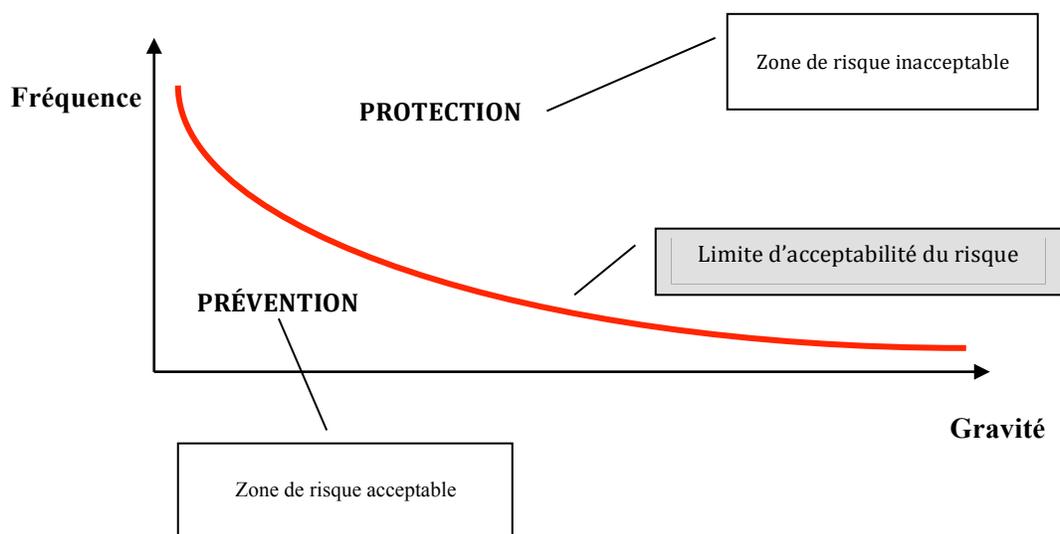
L'analyse du risque conduit à la notion « *d'acceptabilité du risque* » soulevée par plusieurs auteurs (Monroy:2003; Dourlens, Galland, Theys et Vidal-Naquet:1988-1989; Walter, Fantini et Delvaux: 2006).

« L'idée de « risque acceptable » est également liée au concept d'acceptabilité qui varie évidemment selon le contexte social et culturel et les choix individuels. Le niveau de risque acceptable est certainement différent pour un pilote de Formule 1 et pour un automobiliste du dimanche, même si, compte tenu du trafic sur les routes principales le week-end, il est très difficile de dire lequel des deux niveaux de risques est objectivement le plus élevé. Une activité sera considérée comme sûre dès l'instant où le risque est réduit au-dessous d'un niveau acceptable et donc négligeable, sans toutefois jamais se réduire à zéro. Comme toujours, la perception du risque est directement liée à la valeur que l'on donne à la vie et à la santé » (Walter, Fantini et Delvaux:2006:33).

LeRay présente un schéma de la limite d'acceptabilité des risques qui est repris à la figure 7. Même si son utilisation n'est pas à l'origine destinée au travail social, il peut être adapté à la réalité de la pratique de protection de l'enfance. Pour l'auteur,

« La prévention désigne les mesures préalables prises pour que l'accident [l'événement] ne se produise pas, alors que la protection regroupe les mesures prises pour limiter les conséquences une fois l'accident [l'événement] arrivé. La prévention agit sur la fréquence alors que la protection influe sur la gravité » (LeRay:2006:155).

Figure 7 : Limite d'acceptabilité des risques (tirée de LeRay:2006)



Si l'acceptabilité du risque est rattachée à son caractère normatif, cela laisse poindre l'idée d'une certaine malléabilité, d'une évolution et d'une transformation des situations à risque. Cela permet d'ouvrir une parenthèse sur les liens entre la perception des risques et l'élaboration de politiques sociales : pourquoi certaines personnes aujourd'hui, présentant des problématiques de santé mentale, sont « désinstitutionnalisées » alors qu'elles devaient être hébergées en centres d'hébergement auparavant ? Pourquoi certains choix sont-ils faits face à la problématique de la prostitution ? De l'itinérance ? Pourquoi l'évaluation des risques en matière de criminalité est-elle

appelée à se modifier, avec l'ajout de nouveaux critères ou selon les événements rapportés dans les journaux ? Les gens présentent-ils vraiment plus de risque ? Est-ce les choix sociaux qui se modifient ? Selon Pratt, le concept de risque est clairement une construction sociale, colorée par les changements de valeurs et de visions déterminant ce qui est considéré comme dangereux (Pratt:2001:106). Construction, histoire et application particulière dans un contexte donné doivent être mis en lumière lorsqu'il est question de situations risquées (Hannah-Moffat:2001). En fait, « [...] rien n'est un risque en soi ; le risque ne fait pas partie de la réalité. Cependant, tout peut constituer un risque ; tout dépend de quelle façon on analyse le danger, on considère la situation » (Ewald:1991:191).

Dorais maintient que socialement,

« [...] les risques parmi les plus décriés sont généralement ceux que prennent les groupes marginaux ou marginalisés, qui, singulièrement, constituent le gros de la clientèle des travailleurs sociaux. On dit que leur style de vie les expose à des risques dont on souhaiterait les soustraire. On oublie que ces styles de vie sont le plus souvent le résultat des conditions sociales dans lesquelles ils sont plongés. On oublie aussi que des styles de vie différents comportent aussi des facteurs de protection différents. La marginalité peut constituer à la fois un plus et un moins » (Dorais:non daté:14).

L'auteur propose donc de renverser la vapeur et de penser les situations « à risque » en fonction des facteurs de protection.

« Parce que le risque réfère forcément à une carence, à une absence, à un manque qu'il faut pallier. Il peut facilement induire une logique d'assistance. Alors que le concept de protection suggère plutôt la maximisation du potentiel et des ressources d'un individu, d'un milieu ou d'une population, potentiel que l'on peut dès lors soutenir, développer ou encourager » (Dorais:date inconnue:13).

Il s'agit pour Alföldi du piège de l'utilisation de l'approche déficitaire, qui fait en sorte que: « [...] le bien-être de l'enfant est couramment défini par ce qu'il n'est pas » (Alföldi dans Batifoulier:2008:1000) et qui centre l'évaluation principalement sur les menaces qui

compromettent la sécurité et le développement de l'enfant, et non sur les ressources existantes, tant pour les personnes que dans le milieu (Chamberland et Trocmé:2007).

Les interventions en protection de l'enfance amènent régulièrement à ce genre de questionnements : à quel moment le risque relatif à une situation est-il acceptable? À quel moment devient-il inacceptable? À partir de quel moment doit-on intervenir? En situation de protection, le risque inacceptable dirige vers des mesures de protection et les justifie. La limite d'acceptabilité est fixée de manière normative, influencée par les valeurs sociales et culturelles d'une société donnée, référant à ce qui est acceptable ou non, à ce qui est permis ou non (dans une optique légale) mais également à ce qui est souhaité ou non : en ce sens, elle représente souvent la frontière entre l'idéal recherché et la réalité vécue. À l'intérieur de cette zone frontière, s'immiscent également les valeurs personnelles des professionnels. Même dans un cadre légal tel que celui retrouvé en protection de l'enfance, la limite d'acceptabilité est sujette à interprétation et peut différer d'un professionnel à un autre, ce qui laisse dire à Lopes, que l'on pourrait même dire « *à chacun ses risques* » (Lopes dans Châtel et Soulet:2002:112).

Tout comme le rapport au risque, la réaction face au risque fluctue également. Cette réaction aux risques diffère aussi chez les enfants:

« Ainsi, dans ce risque de la vie qui donne du sens à l'existence, chaque enfant ne se trouve pas dans une situation identique. L'enfant que l'on va dire en danger n'échappe pas à ces processus, et il convient de se méfier d'en avoir une vision trop unifiée. En s'en tenant trop à l'événementiel, on s'expose alors à sous-estimer cette dimension qui fait pourtant que chaque enfant signalé en danger n'est pas dans le même rapport à ce danger et que la nature même du danger peut en être essentiellement différente » (Dreano dans Lesourd, S. et Petitot, F.:1994:149).

Une situation où tous les acteurs n'ont pas le même rapport aux risques, ni la même tolérance aux risques, complexifie son évaluation. Aussi, la notion de risque est étroitement reliée à celle de « *décision rationnelle* », ce qui laisse émerger l'hypothèse pour Callon « *d'états du monde possible* » (Callon, Lascoumes et Barthe:2001), de la même manière que l'entend Godard

lorsqu'il parle de « *mondes possibles différents* » (Godard, Henry, Lagades et Michel-Kerjan:2002). Pour ces deux auteurs, ces expressions réfèrent à un éventail de scénarios qui se dégagent en cours de processus de décision. Face au risque, il s'agit alors de faire de la projection et déterminer un pronostic au regard de cette évaluation des risques.

« Le décideur, étant en mesure de prévoir des évolutions, d'identifier des effets, se trouvera donc en position de choisir de manière rationnelle. Ce choix dépendra évidemment de ses préférences et de celles des acteurs dont il considère qu'il doit tenir compte. Il dépendra aussi, là est le point important, de la manière dont il évalue les possibles dangers associés à chaque scénarios et, en particulier, de la probabilité d'occurrence qu'il leur attribue » (Godard, Henry, Lagades et Michel-Kerjan:2002:39).

La notion de risque réfère alors à une perspective d'action actuelle mais également future : elle est associée à l'évaluation de « probabilités », de « possibilités ». D'ailleurs, le cadre légal chapeautant la protection de l'enfance permet des interventions face à des situations où le risque est actuel (l'enfant est victime de mauvais traitement de son parent) ou probable (l'enfant est « à risque » de mauvais traitement de son parent). Dans un contexte complexe comme celui de la protection de l'enfance, cela suppose le risque de se tromper, de mal évaluer. Dans les outils d'évaluation du risque, comme le mentionne Callahan, « [...] rien ne porte sur les risques qu'un enfant serait susceptible de courir si on l'enlevait à sa famille, y compris la disponibilité de placements convenables et d'autres ressources » (Callahan:2001:171).

Le professionnel est donc amené à utiliser son jugement professionnel dans une optique actuelle et/ou envisagée et doit, malgré le contexte et face à la difficulté précédemment mentionnée d'émettre des relations de « cause à effet », déterminer de la meilleure décision à prendre. Il devient parfois hasardeux, tel que l'entend Dorais, de faire des pronostics : ces derniers ne sont que des hypothèses et devraient être maintenus comme tels. Toute opinion, tout jugement, contient nécessairement sa part d'arbitraire (Dorais:non daté:16).

La notion de risque appelle à la prudence, compte tenu de l'aura d'incertitude qui l'entoure. Tout ne peut être prévu concernant des situations futures, pas plus que ne peut être déterminée la

réaction des acteurs en jeu. Or, le risque demeure le motif principal sur lequel sont basées les mesures de protection. Pour les professionnels il sera, comme l'indique Perreau, « [...] *à la fois un input (un motif de leur intervention) et un output (une justification rétrospective de leur décision)* » (Perreau :2007 :93). La notion de gestion des risques fait ici son apparition. Elle ne se fera toutefois pas sans prise de risques pour le professionnel, puisque ce dernier aura à prendre des décisions lourdes de conséquences qui relèvent totalement de ses choix cliniques face aux mesures de protection appliquées. Tel que l'indique Montpetit dans un article sur la démocratisation de la gestion des risques, l'évaluation des risques « [...] *ne doit plus être réduite à une démarche purement scientifico-managériale mais doit devenir un exercice délibératif qui reconnaît la légitimité d'expertises expérientielles* » (Montpetit:2003:94). Pour l'auteur, la décision rationnelle ne suffit plus aujourd'hui dans l'évaluation du risque et sa gestion. Les décisions doivent être délibérées et le savoir praxéologique doit être mis en valeur. Plus que cela, certains auteurs (Clément et Ouellet:1992; Baillargeau et Bellot:2007) introduisent l'importance d'apporter un éclairage systémique et global aux interventions sociales et ce, compte tenu de leur complexité.

4.2. La protection de l'enfant comme réponse à une situation risquée

« Les sociétés, de tout temps, ont mis au point des dispositifs de soins et d'assistance –des arrangements sociétaux- pour protéger leurs membres faibles, démunis, fragilisés ou non productifs et pour se protéger également de ceux qui sont plus ou moins aptes à la vie en société »
Bilodeau

4.2.1. Exercice de définition : qu'est-ce que protéger?

Il est un euphémisme de dire que le concept de protection est au cœur même de l'intervention en protection de l'enfance. Couramment employé mais peu défini, de quoi est-il vraiment question ? La protection est définie comme « *l'action de protéger, ce qui protège, assure contre un risque, un danger, un mal* » (Dictionnaire Larousse:1995:831). Plus particulièrement, la protection sociale est vue comme « *l'ensemble des régimes qui assurent ou complètent une couverture sociale ainsi que diverses prestations à caractère familial et social* » (Dictionnaire Larousse:1995:831). Dans sa définition la plus simple, la notion de protection est reliée à la

notion de risque. Face aux pratiques de protection telles qu'elles sont définies dans ce projet, la protection peut être envisagée comme la réponse et la réaction à une situation jugée risquée ou dangereuse pour l'enfant et sa famille. Cette réponse pourrait se traduire par un ensemble d'actions prises individuellement ou collectivement afin de modifier ou d'éviter une situation ou des comportements non souhaités à une personne, une famille ou un groupe de personnes.

« *Qu'on l'envisage sous l'angle de la protection et de la prévention ou bien sous l'angle de la réparation, la sécurité semble être aujourd'hui un droit* » (Dourlens et al.:1988-1989:11). Dans nos sociétés, le droit à la protection se retrouve explicitement au sein de la Charte québécoise des droits et libertés. Plus particulièrement en ce qui a trait à l'enfant, la Charte lui reconnaît « *le droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner* » (Gouvernement du Québec:2005). Concernant la Charte canadienne, elle stipule que « *chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale* » (Gouvernement du Canada : [en ligne]). Au Québec, une Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) est également mise en place afin de s'assurer du respect de ces droits. Particulièrement en ce qui concerne les enfants en besoin de protection, la Commission a le mandat de s'assurer du respect de l'intérêt de l'enfant et des droits qui lui sont reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse* à travers les décisions qui sont prises pour lui.

La notion de protection a sans contredit un caractère évolutif. Au cœur de la protection de l'enfance, elle doit être mise en lien avec l'histoire du travail social et les différentes conceptions du pauvre et de la pauvreté. Tous les éléments historiques soulevés permettent de mettre en lumière l'importance des conceptions et des représentations de chacun des acteurs quant au choix des interventions réalisées auprès des gens en difficulté et du « seuil de protection » déterminé. Cela soulève encore une fois la complexité et les nombreux enjeux reliés à la protection sociale. À chaque étape franchie historiquement, il est possible de se poser les questions suivantes : Que veut dire protéger? Qui veut-on protéger? Qui protège-t-on vraiment? Comment le fait-on? Dans quel contexte? Jusqu'où ? Les risques sont-ils suffisamment grands ? Sont-ils acceptables ou

« tolérables » (Monroy:2003)? Nombre de questionnements se rattachent au besoin de protection. De plus, la façon de percevoir les gens en détresse ou démunis influence le sens donné à la notion de protection et oriente les interventions sociales souhaitées : il est ici question de représentations.

Tel que mentionné précédemment, le concept de protection de l'enfance est nouveau et n'apparaît dans le langage socio-juridique que vers les années 1930, autorisant dès lors l'État à intervenir dans la vie privée de l'enfant et de sa famille (Joyal:1994). L'arrivée, à la toute fin des années 1970, de la première *Loi de la protection de la jeunesse* met de l'avant un certain nombre de balises permettant de déterminer d'un besoin de protection pour un enfant. Le droit à la protection repose d'emblée sur une charge de responsabilité dans l'évaluation des situations jugées à risque pour l'enfant et sa famille. L'identification des besoins s'avère alors une tâche à la fois complexe et porteuse de sens, puisque la notion de besoin s'inscrit aux frontières de la « réalité vécue » et de « l'idéal social ».

L'espace créé entre ces deux réalités justifie la mesure de protection. Au niveau de la protection de l'enfance, cela peut s'illustrer par la situation d'un enfant négligé. Il est socialement entendu qu'un enfant doit avoir réponse à ses besoins de base : idéal social. Or, l'enfant négligé ne reçoit pas les soins physiques, éducatifs et émotionnels dont il a besoin : réalité vécue. Entre ces deux sphères se nomme un besoin : celui de l'enfant de recevoir des soins adéquats de ses parents. Une mesure de protection est alors envisagée. Mais comment démontrer que cette situation est porteuse de risques pour l'enfant et qu'il est socialement inacceptable de l'y maintenir ?

On voit dès lors le caractère normatif de l'identification des besoins de l'enfant et de sa famille ainsi que les balises d'acceptabilité tant face aux besoins que face aux risques : celles-ci s'avèrent définies socialement. Ce processus d'identification des besoins a été remis en cause et questionné par plusieurs auteurs (McKnight:1977; Bourgeault:2004; Sheriff:2000; Berger:2004) qui défendent l'idée d'une subjectivité trop grande face aux situations propres de chaque individu et à la « sur-légitimité » de l'État de déterminer des besoins de certaines personnes, souvent envisagés

comme des « problèmes », et des interventions sociales qui sont appliquées¹¹. Autès mentionne que :

« [...] tout se passe comme si les institutions et les intervenants savaient ce qui est bon pour l'autre, connaissent d'avance la réponse à ses besoins. Ce qui est complètement paradoxal avec l'affirmation du libre choix et de la responsabilité individuelle, comme discours omniprésent de l'affirmation des différences individuelles et culturelles. Mais cela n'est pas étonnant : jamais une civilisation qui a autant prôné le culte de l'individu, n'a autant contrôlé les comportements jusqu'au plus intimes » (Autès:2004:292).

Résulte de l'identification des problèmes et des besoins sociaux une « classification » de populations dites vulnérables qui justifie les interventions de protection, ce qui donne matière à divers questionnements et réflexions éthiques. Les lois, politiques et programmes sociaux mis en place et constituant un filet de sécurité ou de protection sociale sont d'ailleurs grandement issus de « l'effet entonnoir » de cette identification. Or, jusqu'où aller ? À partir du moment où une situation est mise au jour, présentant divers risques et besoins tant pour l'enfant que pour sa famille, que faire ?

À travers les interventions de protection pouvant être apportées, il semble se dégager un continuum de protection (figure 8). Lafleur dégage des positions similaires dans un mémoire sur l'intervention dans le secteur de la curatelle publique (Lafleur:2008). Ce qui est observé, c'est que dans un contexte de protection, un fil se tend entre une optique d'autodétermination de la personne et celle d'une protection extrême (protectionnisme). Ces deux visions appellent de valeurs personnelles, professionnelles et organisationnelles. En ce sens, les assises du travail social, entre autres au regard de la croyance en la capacité de changement, peuvent être mises au défi : jusqu'où protéger ? À quel moment la protection empiète-t-elle sur les libertés individuelles ? Quels besoins doivent être priorités dans le respect des droits de chacun ?

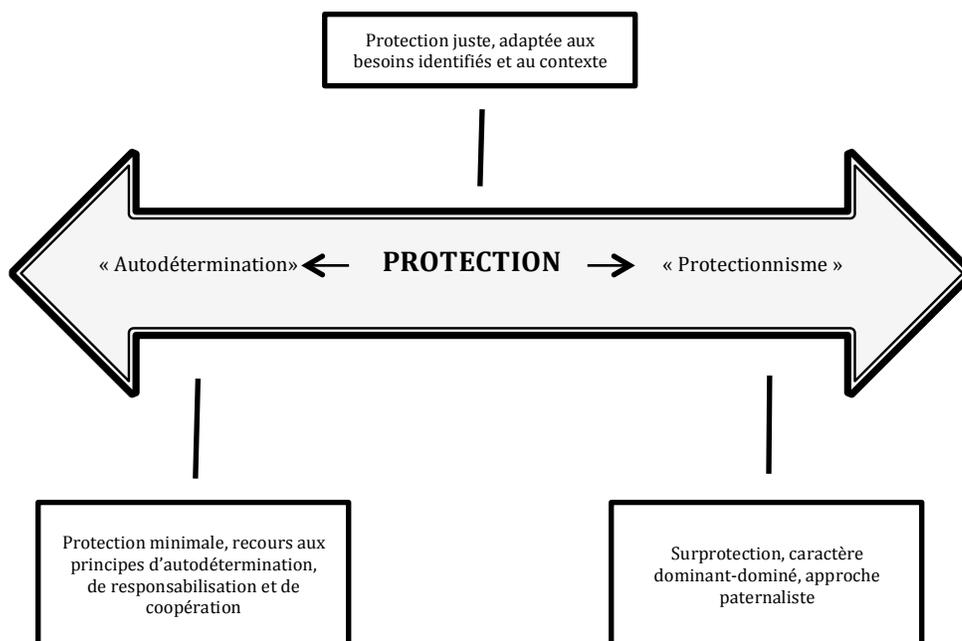
¹¹ Cette position « d'expertise extrême » est d'ailleurs présentée sans équivoque par McKnight en traduisant les conceptions, selon lui, abrutissantes des professionnels : « nous sommes la solution à votre problème. Vous ne connaissez pas votre problème. Vous ne pouvez comprendre ni votre problème ni sa solution. Vous n'êtes pas apte à savoir quelle est la bonne solution » (McKnight, Sociologie et sociétés, vol. 9, no. 1, 1977, p. 17).

Tel que le questionne Bourgeault :

« jusqu'où convient-il d'aller dans le travail de protection des personnes jugées plus vulnérables ou « à risque » ? Comment peut-on travailler à la protection des personnes sans porter atteinte à leur liberté, et même en éveillant ou en libérant plutôt leur liberté, faisant place du même coup à l'exercice à tout le moins possible de leur responsabilité ? » (Bourgeault:2003:8).

Nombre de questions qui portent à remettre en cause la légitimité d'action et les choix réalisés au cœur de la pratique de protection.

Figure 8: Continuum du degré de protection



L'idéal est évidemment de situer l'intervention au centre du continuum du degré de protection, dans une intervention qui se veut juste, justifiée et équilibrée, en lien avec l'état de vulnérabilité de la personne, ses besoins et les besoins de protection. Bref, se situer dans « l'idéal recherché ». Malheureusement, à la question « jusqu'où protéger ? », la réponse est souvent trouvée « *lorsque le seuil est franchi, lorsque la frontière est transgressée* » (Bourgeault:2003:9). Le contexte des pratiques de protection fait en sorte qu'il est possible, pour toutes sortes de raisons et de justifications, de se retrouver à une extrémité ou à une autre.

Ce qui est appelée « autodétermination » peut être reliée au caractère propre du professionnel: son bagage d'expérience, sa philosophie d'intervention (de là l'appel à l'autodétermination et à la responsabilisation qui, il est utile de le préciser, peuvent s'avérer très adéquates dans certaines situations, mais pas toujours en terme de protection), son insécurité face à certaines situations; elle peut également être en lien avec le contexte d'intervention faisant en sorte qu'il est difficile d'obtenir des informations en assez grand nombre pour permettre l'intervention; ou encore elle peut être justifiée par un manque de ressources.

Le protectionnisme peut également être relatif au professionnel lui-même entre autres, face à la perception de son rôle professionnel. À cet égard, il est possible que d'un rôle de protecteur, l'intervenant passe à celui de contrôleur, puis à celui d'abuseur (Lamarre:1998). La frontière entre l'autorité, inhérente à l'intervention de protection, et l'abus d'autorité est parfois mince. Le protectionnisme peut également être rattaché au contexte d'évaluation, à une conjoncture faisant en sorte que des décisions précipitées sont prises et peuvent s'avérer trop protectrices. Bourgeault traduit bien la situation :

« Faut-il protéger, éventuellement contre leur gré, les personnes aux prises avec des problèmes, par exemple, de santé mentale ou de toxicomanie? Donner une réponse simple et claire à une telle question, ce serait ne pas prendre acte de la complexité des situations et des expériences, ni de l'ambivalence des sentiments et de l'ambiguïté de toute intervention. Il est des cas où on jugera et sentira qu'il faut intervenir. En d'autres cas, au contraire, on estimera devoir laisser faire » (Bourgeault:2003:9).

Devant les situations d'enfants en situation de compromission pour leur sécurité ou leur développement, les enjeux sont différents : l'enfant n'est pas reconnu comme un être autonome et capable de prendre des décisions pour lui-même. Son état de vulnérabilité, ses besoins et son intérêt ne sont pas évalués de la même manière que pour ceux d'un adulte. La pression d'agir peut devenir plus grande.

4.2.2. Le contexte de vulnérabilité

Protéger, c'est donc agir en fonction de besoins déterminés, en fonction de la situation de vulnérabilité d'une personne. Mais encore, comment établir la vulnérabilité sachant que tous sont vulnérables à un moment ou un autre de leur existence? Comment déterminer le seuil de vulnérabilité qui nécessite une intervention sociale? Une définition de la vulnérabilité est d'abord nécessaire. Certains diront que la vulnérabilité est un état (Clément et Bolduc dans Saillant et al.:2004), rattaché à une période précise de la vie où à certaines conditions d'existence, qui peut se décliner dans tous les domaines (Monroy:2003). D'autres mentionnent qu'elle est « *synonyme d'instabilité, d'insuffisance ou d'assouplissement des supports sociaux qui permettent à l'individu de se réaliser* » (Roy dans Châtel et Roy:2008:24). Le concept de vulnérabilité met l'accent sur tout ce qui peut faire l'objet d'une menace : individus, institutions ou organisations, cultures et valeurs (Monroy:2003).

« La vulnérabilité se présente comme une expérience individuelle, collective ou sociétale influençant la capacité d'agir. Elle se présente sous des figures différentes et parfois contradictoires : souffrance, passivité, victimisation ou au contraire mobilisation. D'une part, la vulnérabilité peut donc se traduire par une sorte de paralysie de l'action devant l'absence ou l'insuffisance de ressources ou de moyens permettant de transformer la situation à cause d'une perte de confiance ou de l'impossibilité d'exprimer sa vulnérabilité » (Roy dans Châtel et Roy:2008:26).

Plus particulièrement, on peut dire de la vulnérabilité d'un enfant qu'elle se définit comme étant sa capacité physique et psychologique de se défendre ou de réagir face à son milieu de vie. L'évaluation de la vulnérabilité de l'enfant s'effectue en tenant compte de son âge et de son degré d'autonomie, de ses capacités aux plans physique, intellectuel et affectif, de ses acquis et de ses

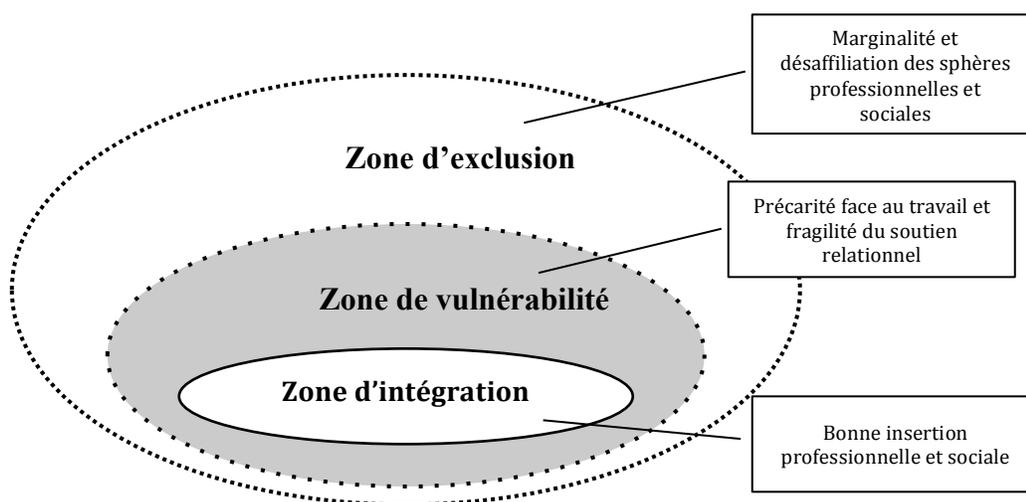
handicaps, de son évolution personnelle, de son milieu culturel et de sa propre perception de la situation (ACJQ:2007).

Selon plusieurs auteurs (Saillant, Clément et Gaucher:2004; Monroy:2003; Bédard:2002), la notion de vulnérabilité est un « *construit social* » et évolue selon les normes « *d'idéal de vie* » établies. Saillant suppose même que la notion est parvenue à s'imposer comme mode légitime de lecture du social (Saillant, Clément et Gaucher:2004). Ceci porte Clément et Bolduc à soutenir que :

« [...] dans plusieurs pays industrialisés, la notion de vulnérabilité est actuellement au centre d'une importante redéfinition du contrat social liant l'État à la population, laquelle fait émerger, par ailleurs, de nouveaux champs sociaux d'intervention (enfance en difficulté, santé mentale, etc.) » (Clément et Bolduc dans Saillant, Clément et Gaucher:2004:31).

Dans le même ordre d'idées, Monroy établit l'impact de la judiciarisation des rapports sociaux sur la création de nouvelles vulnérabilités. Ses commentaires portent à visualiser des zones de vulnérabilité, inspirées de Castel, qui s'établissent comme démontré à la figure 9.

Figure 9 : Zones de vulnérabilité de Castel telles que reprises par Clément et Bolduc dans Saillant et al. (2004)



La zone de vulnérabilité se situe entre les zones d'intégration et les zones d'exclusion, soit entre la zone où la personne est intégrée socialement et capable de fonctionner selon les règles attendues et la zone où la personne se retrouve à l'écart du fonctionnement souhaité entre autres, face à ses difficultés personnelles mais également à son contexte de vie. L'individu qui se retrouve dans une situation de vulnérabilité est considéré en besoin de protection. Cet état de vulnérabilité est l'aboutissement d'un long processus vers l'exclusion. Or, pour Walgrave, « *on est pas vulnérable en soi ; on est vulnérable que devant quelque chose ou devant une situation donnée* » (Walgrave dans Saillant, Clément et Gaucher:2004:67). Il suppose alors un caractère « interactionniste » à la notion de vulnérabilité. D'autres supposent qu'il est essentiel de faire la distinction entre un état de vulnérabilité et le sentiment de vulnérabilité (Hirschhorn dans Châtel et Soulet:2002:234). En protection de l'enfance, l'enfant est en effet vulnérable en fonction d'une situation à risque pour sa sécurité ou son développement. Situation où il ne ressent pas nécessairement le sentiment de vulnérabilité.

Un rapprochement entre risque et vulnérabilité est effectué par plusieurs auteurs, bien que selon Monroy, le concept de vulnérabilité a « [...] *une valeur mobilisatrice qui n'implique pas toujours la notion de risque. On peut avoir le goût du risque ou prendre des risques délibérément, mais il est rare que l'on recherche la vulnérabilité, sauf chez son ennemi* » (Monroy:2003:52). Clément et Bolduc mentionnent que c'est le domaine de la santé qui laisse entrevoir le rapprochement le plus serré entre risque et vulnérabilité, et affirment que le concept de risque est abordé dans presque tous les documents sur la santé. Les mêmes auteurs, suite à une recherche sur le sujet, soulèvent que la littérature identifie différentes manières de relier risque et vulnérabilité : la vulnérabilité ne se définit qu'en présence du risque, le risque et la vulnérabilité s'associent comme concepts complémentaires, le risque est une conséquence de la vulnérabilité (Clément et Bolduc dans Saillant, Clément et Gaucher:2004). Concernant ce dernier lien entre risque et vulnérabilité, il peut être illustré par l'exemple du développement de problème de santé mentale (risque) chez un enfant ayant vécu dans un contexte de pauvreté (vulnérabilité). Le risque pourrait-il être le symptôme du contexte de vulnérabilité vécu?

Des multiples usages et définitions de la vulnérabilité subsiste l'idée selon laquelle la vulnérabilité est relative à un « *manque à combler* » par rapport à l'intérêt et au bien-être d'une personne, au « *bien vivre* » (Saillant, Clément et Gaucher:2004). Cela permet le pont avec la notion de besoin énoncé précédemment. Il apparaît toutefois que peu importe l'angle utilisé pour la définir, la vulnérabilité reste un concept complexe et difficilement saisissable :

« Le risque, la précarité, la faiblesse, l'impuissance, la fragilité, la dépendance, l'insécurité, l'incapacité ou l'inaptitude sont autant de dénominations pour parler des phénomènes actuellement associés à la vulnérabilité, parce qu'on ne peut en saisir l'essence ; elle n'est que construction. Conceptuellement, la notion est en effet floue, labile et équivoque. Par conséquent, elle ne peut être conçue comme une catégorie de la pensée scientifique et ce, malgré les efforts consentis par certains chercheurs pour se doter d'outils permettant de sortir de l'arbitraire et de cerner de manière plus précise, voire de « mesurer » la vulnérabilité. Les fondements de la vulnérabilité, si fondements il y a, échappent en partie à la compréhension » (Clément et Bolduc dans Saillant, Clément et Gaucher:2004:34).

L'une des manières d'envisager la vulnérabilité de façon globale repose sur le concept de vulnérabilité sociétale de Walgrave. Pour l'auteur, cette vulnérabilité s'inscrit dans cette partie de la population qui ne détient pas le pouvoir ou l'autorité de participer à la construction de la culture dominante et qui de fait, a peu d'espace pour faire valoir ses intérêts (Walgrave:1992). A-t-on alors un devoir social de protection ? Est-ce que cette vulnérabilité devient directement reliée au besoin de protection ? Et si oui, qui en sera responsable ? Selon Metayer, la notion de vulnérabilité appelle clairement celle de responsabilité, plus précisément à la « *responsabilité sollicitude* ». Le motif central de cette « *responsabilité sollicitude* »,

« consiste à loger dans la vulnérabilité et la fragilité des êtres un appel à l'aide ou à la bienveillance auquel tout sujet humain se doit de répondre. Elle met de l'avant, en plus de la responsabilité rétrospective pour ce qui a été fait, une responsabilité prospective « pour ce qui est à faire », un souci de ce qui va advenir à des êtres fragiles » (Metayer:2006:21).

Force est de constater que le proche environnement des familles assume moins qu'avant le support et la protection dont elles ont besoin (Gabel:2000). Les familles vivent plus d'isolement et l'État se voit sollicité plus rapidement concernant des mesures de protection sociale à apporter.

Cette réalité n'échappe pas à la protection de l'enfance. Cette place de l'État en regard des pratiques de protection sociale a été discutée par plusieurs auteurs (Castel:2003; Drudi:2006; Van de Sande:2001; Metayer:2001). Bien que l'on veuille faire revêtir un caractère « collectif » à la notion de protection, celle-ci demeure, pour certains groupes, bien reliée à l'intervention officielle des institutions et organismes qui en font leur mission, tel qu'il est observé au niveau de la protection de l'enfance. Malgré cela, ce souci de responsabilité demeure présent et bien collé à la notion de vulnérabilité, peu importe la définition accordée à cette réalité.

Van de Sande soulève trois perspectives quant au rôle que devrait jouer l'État vis-à-vis des enfants : une *perspective résiduelle* qui prétend que le soin des enfants est la responsabilité première des parents et que l'État ne doit intervenir qu'en cas de risque grave. Afin d'assurer le bien-être des enfants, il faut donc garder intact le droit des parents de s'occuper de leurs enfants; une *perspective institutionnelle* pour qui les enfants sont parmi les plus vulnérables et ont droit à une protection de l'État. Le rôle de l'État est donc que les enfants atteignent leur plein potentiel. Il faut redresser les inégalités sociales sans toutefois remettre en cause les principes du capitalisme; une *perspective radicale*, affirmant que les problèmes tels l'abus et la délinquance, sont causés par des inégalités sociales. Il faut donc envisager une transformation complète des modes de production sociale (Van de Sande:2001).

Pour l'auteur, la plupart des services de protection de l'enfant actuels adoptent la perspective résiduelle, l'idéologie politique de droite faisant en sorte que les programmes exigent une participation accrue des parents. Dans un contexte de vulnérabilité vécue par les enfants et leur famille au sein des interventions en protection de l'enfance, il faut se questionner sur cette notion de responsabilité : qui est donc responsable de la protection des enfants ? Risque, vulnérabilité et protection s'entrecroisent dans le travail d'évaluation à réaliser dans ces situations d'enfants en difficulté. S'ajoute l'identification des besoins, des intérêts et des droits de chacun des acteurs. Ciblées sur l'enfant et son intérêt, les interventions en contexte de vulnérabilité chez l'enfant soulèvent un questionnement quant à l'optique de « *garder intact le droit des parents* », selon Berger, afin de ne pas tomber dans « *l'idéologie du lien familial* » (Berger dans Batifoulier:2008). La *Loi sur la protection de la jeunesse* stipule d'ailleurs que les droits des

enfants ont préséance sur les droits des parents afin de répondre à leur intérêt et leurs besoins (Gouvernement du Québec:2007).

4.2.3. Intérêt et besoins de l'enfant

Est-ce que la protection d'un enfant se distingue du concept de protection dans son sens large? Y a-t-il des particularités à prendre en considération lorsque l'on parle de ces êtres vulnérables et souvent sans défense? Pour Batifouillier, la protection de l'enfance est un secteur dont la complexité ne peut être appréhendée qu'en considérant diverses approches : politique, juridique, éducative, psychologique (Batifouillier:2008). Les regards qui lui sont portés doivent idéalement provenir de différentes sources, puisqu'elle est nécessairement influencée par le contexte social dans lequel elle s'exerce.

Au sein de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, un enfant est considéré en besoin de protection dans la mesure où sa sécurité et/ou son développement est ou sont compromis. Tel que mentionné précédemment, il est question de sécurité lorsque la situation signalée d'un enfant l'expose à un danger réel, actuel ou imminent et qu'elle présente un caractère de gravité et d'urgence tel qu'il faut porter secours à l'enfant impliqué de façon urgente. Le développement réfère quant à lui aux situations qui affectent gravement l'actualisation des capacités de l'enfant et ce, à différents niveaux. C'est de cette façon que sont identifiés les besoins de protection d'un enfant. Au centre de la loi, les besoins de l'enfant, qu'il s'agisse des besoins moraux, intellectuels, affectifs ou physiques, doivent être pris en considération pour déterminer de son intérêt (Gouvernement du Québec:2007). Or, ces situations où la sécurité et le développement d'un enfant peuvent être compromis sont rattachées à des situations de protection d'exception qui sont explicitement énumérées dans la loi. Pourtant, il semble que « *le droit ne suffit plus* » :

« En effet, il faut faire appel à des critères non juridiques, relevant essentiellement des sciences humaines. C'est pourquoi les tribunaux recourent aux spécialistes de l'enfance : médecins, éducateurs, travailleurs sociaux, psychologues, psychiatres, etc. Ceux-ci devraient permettre de mieux cerner les besoins de l'enfant, donc de réduire, dans la mesure du possible, la part d'arbitraire inhérente à la notion d'intérêt » (Deleury et Goubau dans Gouvernement du Québec:2008:541-542).

Différents principes guident les interventions formelles de protection tels la primauté des droits et l'intérêt de l'enfant, la primauté de la responsabilité parentale et l'affirmation du milieu familial comme le lieu le plus approprié au développement de l'enfant (Gouvernement du Québec:2007). Cette compromission, sur laquelle sont basés le jugement professionnel et la prise de décision, est balisée selon les conséquences et les impacts de la situation vécue pour l'enfant et sa capacité d'adaptation face aux événements. L'analyse des conditions de protection doit se baser sur quatre facteurs principaux : les faits; les caractéristiques personnelles de l'enfant; la capacité et la volonté des parents de modifier la situation ainsi que les ressources disponibles du milieu (Gouvernement du Québec:2007). C'est l'analyse dynamique des facteurs de risque et des facteurs de protection présents chez l'enfant, mise en relation avec les capacités des parents et le soutien de la communauté, qui permet d'apprécier la nécessité d'une intervention sociale afin d'assurer sa protection.

L'une des difficultés majeures de l'évaluation des enfants en besoin de protection demeure reliée au fait qu'on ne peut généralement écarter la notion d'urgence qui y est rattachée, où immédiateté et incertitude se côtoient (Otero:2007) : d'où l'importance d'une mesure du risque adaptée. Connaître et comprendre le contexte d'intervention est garant d'une meilleure cohérence et d'une meilleure validité des décisions prises et permet aux professionnels de composer avec les divers aléas de la situation d'évaluation. Chaque situation doit donc être évaluée de façon singulière face au principe directeur de réponse à l'intérêt et aux besoins de l'enfant. À cet égard, sécurité et développement sont les deux critères mis en lumière afin de déterminer d'une situation à risque, où l'enfant se retrouve en position de vulnérabilité. Le principe directeur de l'intérêt de l'enfant doit y être combiné. Or, comment cet intérêt peut-il être cliniquement déterminé ? Comment doit-il être évalué par les professionnels?

« Les mères mundugumors élèvent leurs enfants à la dure. Si on se rapporte aux études de Margaret Mead, elles les laissent pleurer depuis qu'ils sont tout petits, accrochés à un arbre ou à une poutre de la maison, dans des paniers inconfortables. Ils sont nourris à la hâte et éduqués à force d'interdit. Les enfants reçoivent peu de soins et sont souvent punis. [...] Bien sûr, les parents mundugumors auraient beau expliquer [...] qu'il s'agit d'une méthode éducative cherchant à produire de futurs guerriers coupeurs de tête, il est probable que ces enfants seraient confiés à la protection de l'État » (Sheriff:2000:91).

Cet exemple extrême ne vise qu'à illustrer la difficulté à déterminer ce que sont réellement l'intérêt et les besoins de l'enfant ainsi que l'importance de la mise en contexte de l'évaluation qui en est faite, malgré des balises légales instaurées par la loi. Il met également en lumière l'influence du regard porté sur l'intérêt et les besoins d'un enfant et ce, face à une situation singulière. Car pour Sheriff, « [...] *il suffit de penser aux difficultés d'interprétation des signes de détresse d'un enfant pour comprendre les problèmes des intervenants qui doivent actualiser le concept de protection* » (Sheriff:2000:92).

Selon Bernard, le terme intérêt se situe dans le même continuum que les besoins et désigne ce qui est important, favorable, avantageux pour une personne ou un groupe de personnes dans une situation donnée. La notion d'intérêt a un caractère subjectif, c'est-à-dire que l'intérêt est avant tout lié à l'appréciation qu'en fait la personne concernée (Bernard:2002). Les professionnels n'ont pas tous les mêmes référents et peuvent avoir des représentations différentes de l'idéal social recherché. Batifoulier parle de « *l'intérêt supérieur de l'enfant* » qui, par sa définition, prend en compte la réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant (Batifoulier:2008). Dans une optique légèrement différente, Alföldi suggère la notion de « *bien-être de l'enfant* ». Pour l'auteur, le bien-être est procuré à l'enfant lorsque son environnement éducatif lui apporte une réponse optimale à ses besoins fondamentaux, dans son meilleur intérêt et dans le respect de ses droits (Alföldi dans Batifoulier:2008).

Cependant, pour définir l'intérêt de l'enfant, Sheriff mentionne qu'il faut saisir l'acceptable de l'inacceptable, donc juger de ce qui est adéquat ou inadéquat pour le définir. Mais comme le propose Metayer, « *les frontières entre l'acceptable et l'inacceptable sont désormais mobiles et la vie morale est frappée en ce domaine par bien des ambivalences, des oscillations et des retours du balancier* » (Metayer:2001:28). Conséquemment, le point de vue sur l'intérêt d'un enfant est intimement relié à la normativité sociale et possède des frontières floues et mouvantes. L'intérêt de l'enfant est-il le même pour l'enfant mundugumors que pour l'enfant québécois? Est-il le même pour l'enfant issu d'un milieu défavorisé que pour celui provenant d'un milieu plus favorisé?

Il semble consensuel que l'intérêt de l'enfant est relié à la réponse à ses besoins. Mais de quels besoins parlons-nous? Tous les enfants ne présentent pas les mêmes besoins : ils diffèrent selon leurs caractéristiques propres, leur environnement, leur éducation. Mais lorsqu'il est question de besoins fondamentaux, reliés à la sécurité et au développement de l'enfant, l'état se resserre. Il est alors possible de déterminer un certain nombre de besoins similaires, pour des enfants de même âge et de même stade de développement. Tel que l'indique Bernard, il existe des besoins absolus et reliés à la sécurité physique ou mentale d'une personne et des besoins relatifs qui sont davantage en lien avec le développement de la personne (Bernard:2002). Les besoins de l'enfant sont explicités par Chamberland, Léveillé et Trocmé en relation avec la protection et la promotion du bien-être de l'enfant (Chamberland, Léveillé et Trocmé:2007). Ils présentent un cadre d'analyse qui comprend une multitude de besoins relatifs au bien-être de l'enfant face à son développement, aux capacités parentales de ses parents et aux facteurs familiaux et environnementaux présents. C'est l'interrelation entre ces trois éléments qui permet de conclure sur les interventions à mettre en place

Les besoins identifiés pour les enfants ont un caractère culturel et social. Plusieurs auteurs ont mis en lumière l'utilisation de critères reliés à la majorité afin de baliser les définitions accordées aux concepts d'intérêt et de besoins et d'ainsi fixer les normes d'interventions requises soit, la « ligne de protection » (Sheriff:2000; Hannah-Moffat et Shaw:2001; Callahan:2001). Les interventions de protection, qui justifient l'ingérence de professionnels dans la sphère intime et privée des gens, visent, en ce qui a trait particulièrement à la protection de l'enfance, à s'assurer d'une réponse minimale aux besoins de l'enfant et non pas à tendre vers une réponse « optimale » à ses besoins.

Or, cette ligne de protection est nécessairement reliée à une définition normative, au sens « *d'humanité normale* », pour emprunter le terme de Bourgeault (Bourgeault :2003), qui ne peut se faire qu'en utilisant une certaine forme de normalisation. Cependant, les interventions de protection étant généralement contraignantes pour l'enfant et pour ses parents, la limite est floue entre les droits et libertés individuels et la responsabilité sociale de protection. Cela soulève l'importance, pour les professionnels qui travaillent dans le champ de la protection de l'enfance,

d'être vigilants quant au regard qu'ils portent sur les besoins à combler et ce, malgré la complexité du contexte de pratique. Une position d'expert peut s'introduire dans ce contexte. Bourgeault mentionne à cet égard que:

« L'expert définit et redéfinit pour les autres et à la place des autres tenus à l'écart, les situations, les besoins, les aspirations... même si on veut placer la personne au centre du système [...]. Reconnaît-on au déviant, au malade, à l'élève la capacité de définir sa réalité, son problème et d'agir sur lui? » (Bourgeault:2003:94).

La conscientisation de ces enjeux s'impose car *« toute prise en charge de l'État et par ses institutions fait encourir toutefois le risque d'une stigmatisation et d'une marginalisation de ceux et celles qui en sont l'objet »* (Bourgeault:2003:94). Pour Hannah-Moffat, un besoin non satisfait entraîne un facteur de risque potentiel. Pour l'auteure, on peut dans certains cas, et elle cite l'exemple de la délinquance adulte, distinguer les deux concepts :

« la fusion du risque et du besoin crée un paradoxe intéressant, combinant deux éléments plutôt différents ; les soucis traditionnels de sécurité, généralement associés au danger et à la prévention de tort à autrui, et un accent plus récent sur le besoin, qui, par contraste, implique que le prisonnier manque de quelque chose et qu'il a droit à des ressources » (Hannah-Moffat:2000:36).

Ce questionnement apparaît tout à fait applicable au domaine de la protection de l'enfance, où la prise en compte des besoins tant pour l'enfant que pour ses parents ne suppose pas de manière automatique la présence de risques pour ceux-ci.

4.3. Le processus de gestion des risques et la prise de décision

*« Nous en savons désormais assez pour être sûrs
que nous ignorons très largement l'avenir »*
Monroy

Maintenant que les concepts de risque et de protection ont été définis et explorés, comment est-il possible de les articuler ? C'est à travers le concept de gestion des risques que l'exercice est réalisé. Cette gestion des risques inhérente à la pratique de protection de l'enfance regroupe à la

fois l'identification et l'évaluation des risques tout comme l'analyse et l'évaluation de la nécessité de mesures de protection. Les professionnels appelés à prendre des décisions doivent « gérer les risques », c'est-à-dire établir la présence de risques mais surtout leur acceptabilité. Travailler avec l'humain implique de s'adapter au caractère mouvant de l'évolution des situations. Cela demande donc de s'impliquer dans une gestion des risques rigoureuse afin d'être au fait des nouvelles informations qui entrent en cause à tout moment. Quels contenus et quelles réflexions peut-on mettre en lumière et comment cela peut-il permettre d'aller plus loin dans l'analyse de la pratique de protection de l'enfance?

Il a été choisi de porter l'attention sur différents éléments qui apparaissent pertinents à la démarche : le rapprochement entre l'évaluation et la gestion des risques, la subjectivité du professionnel face au processus d'évaluation, le contexte omniprésent d'incertitude dans la prise de décision ainsi que le contexte d'urgence.

4.3.1. Évaluation et gestion des risques

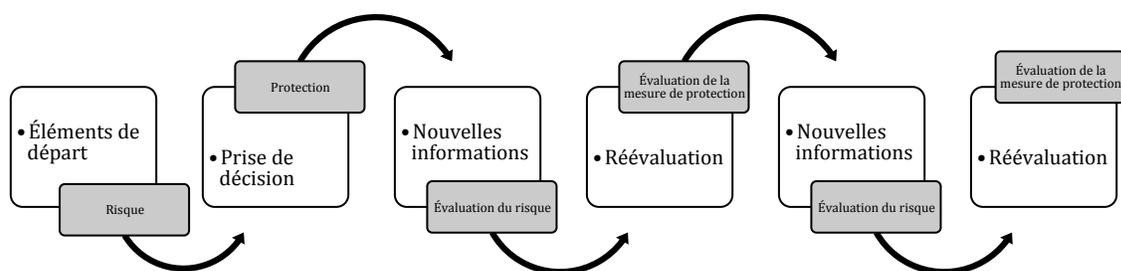
Il a été établi précédemment que, face aux pratiques de protection sociale et particulièrement celles rattachées à l'enfance, le risque prend une place importante. Or, ce concept de risque, généralement associé à la notion de prédiction et de probabilité, évoque des questionnements quant à ses possibilités d'application dans le champ psychosocial (Clément et Ouellet:1992). Contrairement à l'épidémiologie, les sciences sociales ne permettent pas d'effectuer une analyse de cause à effet, puisque la complexité des problèmes sociaux, ou risques sociaux, rend difficile son application. Les comportements ou situations s'expliquent généralement de façon multifactorielle, soit par l'interaction d'un ensemble de facteurs. Toutefois, certains auteurs tel Alföldi, mettent en lumière que la notion de probabilité, bien que plutôt reliée aux mathématiques, permet de nuancer des jugements à l'emporte-pièce et peut contribuer à réduire la marge d'erreur décisionnelle. Elle permet une certaine forme de discernement et apporte un recours méthodologique qui permet d'objectiver la démarche d'évaluation (Alföldi dans Batifoulier:2008).

Les différents auteurs étudiés et leurs positions sur les concepts mis en lumière, amènent à conclure que la gestion des risques sociaux est intimement reliée à la notion d'évaluation et se situe à l'intersection de ces risques sociaux et de la protection sociale dans un processus circulaire et dynamique tel qu'il est possible de se le représenter à la figure 10. Gérer des risques comprend de faire une évaluation de la situation et prendre des décisions qui sont suivies de l'application ou non de mesures de protection. La gestion du risque fait donc le lien entre la prise en compte des risques (qu'ils soient potentiels, avérés ou réalisés) et la décision de protection (peu importe la nature de la mesure et son niveau de contrainte, peu importe qu'il s'agisse de prévention, de précaution, de protection ou de réparation).

« Le champ de l'évaluation et de l'analyse des risques dépasse de beaucoup les seules notions de probabilité et de gravité attachées à ce terme. C'est cependant ces deux notions qui permettent d'accorder à un événement possible le statut de risque à part entière » (Monroy:2003:47).

Gérer des risques implique de s'inscrire dans un processus en mouvement, qui demande que le risque soit constamment observé puisque chacun des facteurs en cause se modifie en fonction des actions professionnelles qui sont posées et des réactions des différents acteurs en jeu. Dubois dit que *« la gestion du risque ne se contente pas de permettre l'identification des facteurs de risque, elle consacre une partie importante des énergies à les diminuer, à les contrôler et à les éviter »* (Dubois:1996:186).

Figure 10 : Processus de la gestion des risques



Ce processus dynamique suppose l'entrée continue d'informations. Au moment même où le professionnel est en processus de décision, la vie des familles se continue et de nouvelles données sont appelées à surgir à tout moment. Bien que le professionnel soit porteur de l'analyse de cette situation, cela ne veut pas dire que les acteurs eux-mêmes sont exclus du processus de décision : au contraire, la loi incite la participation des acteurs (Gouvernement du Québec:2007). Cette réaction des acteurs en présence se voit déterminante dans le processus de gestion des risques.

Or, que peut être la différence entre l'évaluation et la gestion des risques ? Définir le concept d'évaluation dans le cadre de l'intervention en protection de l'enfance apparaît nécessaire. Bien que peu de définitions s'arrêtent précisément à l'évaluation en protection de l'enfance, certains auteurs s'attardent à la définir dans son sens large. C'est le cas de Alföldi qui décrit l'évaluation comme : « *un processus qui produit un jugement de valeur relativisé, à partir d'un ensemble d'informations factuelles, en fonction d'un ensemble de critères étalonnés et sous l'influence du système de valeurs des évaluateurs* » (Alföldi:1999:975). Il reprend Lesne qui mentionne qu'« *évaluer, c'est mettre en relation, de façon explicite ou implicite un référé (ce qui est constaté ou appréhendé de façon immédiate, ce qui fait l'objet d'une investigation systématique ou d'une mesure) avec un référent (ce qui joue le rôle de norme, ce qui doit être, ce qui est le modèle, l'objectif poursuivi, etc.)* » (Lesne dans Alföldi:1999:974). Cela introduit la présence d'un écart entre un objectif et un résultat, écart entre les faits et l'idéal souhaité. Pour l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, « *l'évaluation psychosociale est une activité planifiée, structurée et continue selon laquelle le travailleur social observe, recueille, analyse et reformule les données significatives, objectives et subjectives de la situation et des besoins psychosociaux de la personne qui requiert les services* » (OPTSTCFQ: [en ligne]).

Concernant plus particulièrement l'évaluation en protection de l'enfance, Berger mentionne qu'il est important, voire essentiel, de définir des objectifs précis et concrets : cela introduit selon lui une exigence nécessaire quant aux résultats (Berger:2004). Pour l'auteur, l'évaluation porte sur la réalité de l'enfant et les risques encourus mais aussi sur les résultats des interventions afin de fixer un axe directeur (Berger:2004). L'évaluation des résultats et des interventions en cours de

processus clinique est également abordée par Gabel qui indique que cela relève de l'exigence éthique et permet de remettre en question les pratiques (Manciaux et Gabel:2002). En contexte d'autorité, Hardy mentionne que la démarche « *consiste à construire, inventer constamment une intelligibilité relative et subjective d'une partie de ce que nous pensons être alors « la » réalité* » (Hardy:2001:42).

« Il est donc absurde de se demander comment il serait possible d'éviter toute influence ou manipulation : il ne nous reste plus qu'à accepter la responsabilité inéluctable de décider pour nous-mêmes de quelle manière cette loi fondamentale de la communication humaine peut être suivie, le plus humainement, le plus honnêtement et le plus efficacement possible » (Watzlawick repris par Hardy:2001:Préface).

L'évaluation, l'analyse et la gestion des risques apparaissent comme des termes souvent confondus et simultanément employés dans la littérature afin de parler du processus qui cherche à faire état des différents risques présents, de s'en forger un point de vue et d'en arriver à une prise de décision. Alors, si le processus de gestion des risques se rapproche de celui de l'évaluation sociale, qu'est-ce qui les distingue vraiment? La gestion des risques n'est-elle qu'une partie du processus d'évaluation dans son ensemble? En fait, toute évaluation sociale n'implique pas la notion de gestion de risque : le travailleur social scolaire peut évaluer la situation d'un enfant en difficulté sans qu'il y ait de risque pour cet élève, celui qui réalise du travail à domicile auprès de personnes âgées peut évaluer les besoins de cette personne en termes d'aide à la maison. Dubois fait une distinction intéressante entre l'analyse et la gestion du risque. Il énonce que :

« L'analyse et la gestion du risque comportent certaines différences. La gestion implique l'analyse et non pas l'inverse. Alors que l'analyse du risque est un processus davantage statique, surtout utilisé à des fins d'identification et d'évaluation momentanée, la gestion du risque est un processus dynamique qui, échelonné sur une période de temps, a pour but de contourner et de minimiser l'impact des facteurs de risque » (Dubois:1996:22).

Pour l'auteur, il y a de plus en plus de sphères ou de champs d'action s'intéressant à la gestion des risques. Il met en lumière les domaines de l'informatique, du marketing, de la finance, des communications et des ressources humaines. Il faut y ajouter le champ du travail social qui n'échappe pas à l'utilisation de la gestion des risques dans sa sphère des pratiques de protection sociale.

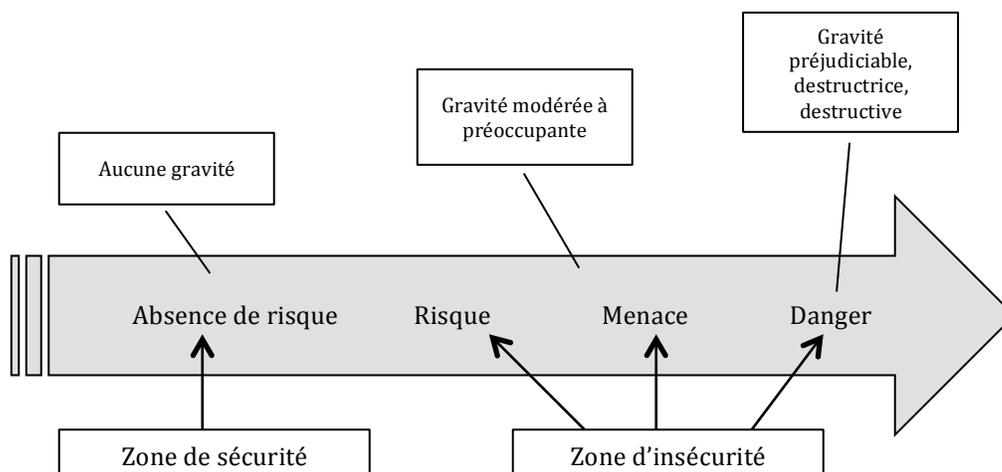
Les modèles de gestion des risques se rapprochant le plus des sciences sociales sont ceux utilisés dans le domaine de la santé (Gouvernement du Québec:2003). Leur cadre de référence se rapproche des étapes du processus d'intervention psychosociale généralement utilisé en travail social (identification du problème et cueillette de données, analyse de la situation, prise de décision, application de l'intervention choisie, évaluation de l'intervention). La communication à l'intérieur de la gestion des risques y est particulièrement ciblée tout comme l'importance de l'itérativité du processus, c'est-à-dire qu'il doit être révisé au fur et à mesure de l'arrivée des informations un peu comme ce qui a été illustré à la figure 10.

À l'intérieur même des pratiques de protection sociale, ce qui distingue réellement la gestion de risques de l'évaluation sociale générale et qui en fait sa particularité et son intérêt, est la notion même de risque, c'est-à-dire de danger ou de probabilité d'un événement inapproprié. C'est l'évaluation de ce danger pour l'enfant qui est d'intérêt. La gestion des risques devient donc l'évaluation du danger à travers la situation d'un enfant en difficulté et le choix d'une mesure de protection appropriée. Lafleur parle « *d'acte clinique d'évaluation* » lorsqu'il est question de gestion des risques (Lafleur:2008:40). Il faut alors, par l'analyse des différents risques présents et ce à plusieurs niveaux, être en mesure de déterminer la gravité d'une situation en évaluant l'interaction des risques et ainsi statuer sur le degré de protection requis pour l'enfant. La figure 11 met en lumière le lien entre les risques présents et la gravité de la situation. Le professionnel doit déterminer la limite d'acceptabilité des risques avec toutes les variables qui y sont rattachées, tout en évaluant logiquement que plus le danger est imminent, plus la gravité de la situation est grande et plus l'insécurité subsiste.

Selon Dourlens et al., trois questions doivent être posées en ce qui a trait à la gestion des risques: « *Où situer la limite entre le trop et le trop peu de sécurité ? Comment concilier une gestion efficace du risque avec la démocratie sous ses deux formes – la justice et l'opinion ? Et enfin, comment réintroduire le droit à l'erreur dans une démarche de rationalisation scientifique des dangers ?* » (Dourlens et al.:1988-1989). Or, la marge d'erreur en protection de l'enfance est mince, face aux conséquences des actions mais également au regard de l'opinion publique. Dans un tel contexte, combiné à un arrière-plan de risque zéro et de principe de précaution, le scénario

du pire devrait-il toujours être envisagé ? Est-ce que cela ne peut pas, à certains égards, entrer en conflit avec les valeurs de changement promues par la profession du travail social et concernant l'équilibre à atteindre entre les besoins de l'enfant et les droits des parents ?

Figure 11 : Liens entre le niveau de risque et le niveau de gravité (inspiré des ouvrages de Batifoulier:2008 et LeRay:2006)



4.3.2. La subjectivité du professionnel

L'évaluation et la gestion des risques ne se réalisent pas de façon mécanique et ce processus d'intervention ne peut faire autrement que de prendre en compte la subjectivité de l'évaluateur (Alföldi:1999). « *L'analyse des pratiques ne peut, notamment, ignorer le poids des options, des projets ou des référents personnels des intervenants dans la construction de leur intervention* » (Bien-Aimé et Maheux:1998:57). Ainsi, « *l'intervention sociale est une activité qui ne peut être totalement objectivée et systématique puisqu'elle met en œuvre des professionnels porteurs de leurs subjectivités dont le travail quotidien implique des valeurs et des normes sociales* » (Ouellette, Joyal et Hurtubise:2005:281-282).

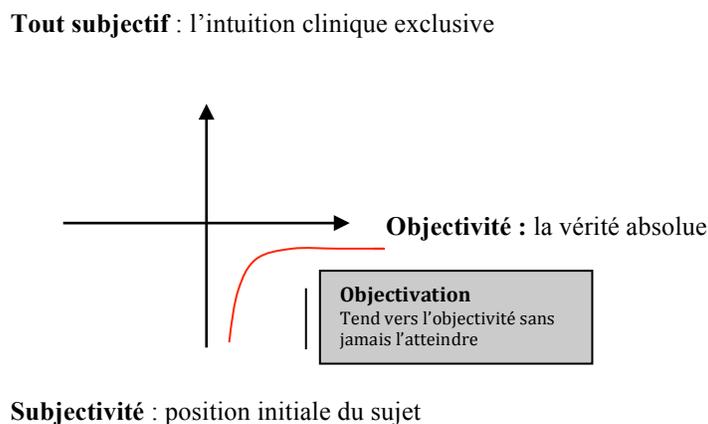
Pour Patenaude, l'identification des risques n'est pas neutre et réfère aux biais personnels du professionnel (Patenaude:2002): dès lors, la gestion des risques est colorée, laissant dire à la même auteure qu' « *une gestion du risque jugée adéquate par les uns sera jugée insuffisante ou*

insignifiante par les autres » (Patenaude:2002:75). En protection de l'enfance, les filtres personnels du professionnel peuvent avoir une influence sur sa perception du risque, sa valeur et sa gravité. Ils ont également un impact sur l'évaluation des besoins de la personne, de son intérêt et des mesures de protection nécessaires dans un contexte où les situations rencontrées sont diverses et difficilement prévisibles. Cette subjectivité est intrinsèquement « éthique » au sens où elle appelle une prise de conscience sur ses répercussions dans la prise de décision. Loin de l'idée d'uniformiser la gestion du risque, ce qui semble impossible dans une pratique rattachée aux relations humaines, il apparaît toutefois pertinent de déterminer le rôle joué par la subjectivité et l'importance d'un exercice de conscientisation.

Pour Montambault et Simard, malgré l'effort d'établir certains principes rattachés à la prise de décision, l'interprétation de chaque intervenant demeure subjective (Montambault et Simard:2004). « Combattre » la subjectivité présente dans tout processus d'intervention, exige d'objectiver le plus possible les positions personnelles de l'intervenant afin d'atteindre un certain niveau d'objectivité, ce que Alföldi appelle « *l'objectivation* » (Alföldi:1999) et qui est reproduit à la figure 12.

Sans tendre vers une objectivité pure, qui serait la vérité absolue selon l'auteur, l'objectivation prend en considération la subjectivité de l'intervenant, tout en considérant qu'il est nécessaire d'objectiver les points de vue et d'en réduire ainsi les risques de biais. Ce besoin d'objectivation apparaît plus présent dans des situations dites en « zones grises » alors que le manque de consensus entre professionnels est plus fréquent au cœur de situations dites « *extrêmes* » (Montambault et Simard:2004). Face à l'objectivation, Bourdieu mentionne que « [...] *ce qu'il s'agit d'objectiver, ce n'est pas l'expérience vécue du sujet connaissant, mais les conditions sociales de possibilités, donc les effets et les limites de cette expérience et entre autres, de l'acte d'objectivation* » (Bourdieu:2001:182). Pour l'auteur, ce « *rapport subjectif à l'objet* » peut être un facteur d'erreur puissant s'il n'est pas contrôlé. Cela porte à mettre en lumière le contexte de l'objectivation en plus de l'objectivation elle-même.

Figure 12 : La fonction asymptotique de l'objectivation (Alföldi:1999)



C'est sous prétexte d'objectivation qu'un certain nombre d'outils d'évaluation standardisés sont utilisés au niveau de l'évaluation psychosociale. Ces outils permettent une forme de « mesure » des risques présents dans une situation. Plusieurs auteurs (Sheriff:2000; Hannah-Moffat:2001) ont soulevé un questionnement majeur sur ces outils standardisés, remettant en cause leur caractère normatif et rattaché aux valeurs du plus grand nombre ainsi que de la culture dominante. En effet, en plus de sa propre subjectivité, le professionnel doit se confronter à ces normes sociales qui teintent son action et qui, particulièrement face aux pratiques de protection, influencent les politiques, lois, règles et règlements mis en place. La décision se réfère à des « choix normatifs » et à la « hiérarchie des valeurs morales et civiques » (Godard, Henry, Lagades, Michel-Karjan:2002) : elle est donc porteuse de normativité. Cette normativité est définie par Redjeb comme « l'ensemble des normes, règles, principes, valeurs qui servent de guides, de balises ou de contraintes » (Redjeb dans Nélis et coll.:1997:220). L'auteur soutient d'ailleurs que le professionnel fait preuve de normativité externe (sociale) et de normativité interne (la sienne), cette dernière déterminant le regard de l'intervenant sur le problème et le sens de son action lors d'une situation d'intervention (Redjeb dans Nélis:1997).

Les professionnels sont-ils conscients de cette subjectivité qui les influence? Et donc, que faire de ces deux concepts de subjectivité et de normativité dans un contexte de gestion des risques en protection de l'enfance? Le point de vue de Monroy est ici partagé, lui qui affirme que « [...]

toute personne se comporte de la façon la plus satisfaisante possible par rapport à sa représentation du monde qui inclut sa culture, ses valeurs, son expérience et ses émotions » (Monroy:2003:11). Comme le dit Wahl (repris par Parent dans Parent et al:2004) « *il n'y a pas de mieux de l'acte* », donc pas d'acte idéal. Le professionnel prend la meilleure décision possible en fonction des circonstances. Mais une gestion efficace des risques peut-elle permettre de diminuer l'aspect « intuitif » de la prise de décision et diminuer la « *part d'arbitraire* » (Castel:1981) présent dans l'évaluation? Plusieurs auteurs ont déjà fait des propositions à cet égard : faire appel à la pluridisciplinarité (Manciaux et Gabel:2002), reconnaître la vulnérabilité des intervenants (Lamarre:1998) ou encore permettre à l'intervenant de rester en contact avec ses motivations (Giddens:1994). Les dimensions épistémologiques proposées dans cette recherche, avec l'utilisation de la réflexivité et de la délibération éthique, prétendent être un outil efficace et pertinent pouvant permettre de faire un cheminement intéressant quant à cette réflexion sur la gestion des risques : elles peuvent amener les professionnels à nommer et rendre conscient le processus dans lequel ils se retrouvent et où se jouent les échos de cette subjectivité dans l'intervention.

4.3.3. L'omniprésence de l'incertitude

« Avant même que ne débute effectivement l'intervention, le travailleur social se trouve confronté à un espace de choix dans lequel il doit nécessairement se mouvoir et sur lequel il n'aura pourtant aucune prise réelle. De plus, il ne peut même, par rapport à ceux-ci, se positionner clairement et définitivement. Ces choix ne sont en effet pas exclusifs. Il devra assumer simultanément différentes postures au sein d'une même intervention, parfois à un même moment de l'intervention » (Soulet:1997:259).

Cette citation de Soulet illustre bien le contexte dans lequel se retrouvent les professionnels amenés à « gérer des risques » dans le cadre de leur pratique. L'espace d'indétermination créé par l'omniprésence de l'incertitude, laisse place au jugement professionnel. Cette incertitude peut être envisagée comme porteuse de risques pour le professionnel : le risque d'agir et celui de ne pas agir. Elle met en lumière la complexité de la gestion des risques et l'impossibilité de tout prévoir. Dès lors, est mise en relief la difficulté de la prise de décision et le caractère flou des balises sur lesquelles s'appuient les professionnels dans un contexte où « [...] *la pratique est un*

univers habité par l'incertitude et par l'unicité des situations » (Schön dans Racine:2000:47).

Soulet poursuit cette idée et mentionne que :

« Ces décisions impossibles qu'il doit néanmoins nécessairement prendre – impossibles car l'intervention est justement faite du balancement continu entre les termes de l'alternative ; à prendre nécessairement sinon l'intervention ne pourrait avoir d'existence – il ne peut les assurer en mobilisant une quelconque conviction, un quelconque principe normatif surplombant l'entier de son activité, ce qui n'exclut pas qu'un élément « métaphysique » (la foi en l'autre, le souci d'équité) soit un des moteurs de son activité professionnelle » (Soulet: 1997: 262-263).

Cette situation crée un sentiment d'impuissance chez les professionnels. Dans un dossier sur les politiques du risque, Jacob et Schiffino soulèvent que « [...] *des zones d'ombre, des parts d'incertitude quant aux menaces encourues et à la pertinence ou à l'efficacité des solutions retenues, font partie du jeu des acteurs pour gérer des risques* » (Jacob et Schiffini:2007:22). Pourtant, « *l'incertitude ne vient pas signifier « hésitation », « absence de prise de décision », mais plutôt « agir » qui se veut conforme au réel des situations concrètes et des décisions à prendre* » (Parent et coll.:2004:197-198). Pour soutenir cela, Malherbe soutient que « *nous aimons les certitudes à un point tel qu'il nous arrive d'en préférer de fausses à la vérité* » (Malherbe:1996:12). Il y a là matière à réflexion quant au rapport à l'incertitude.

Prendre des décisions c'est prendre des risques et la prise de décision ne peut être dissociée de son contexte d'incertitude. Comme l'amène Parent, l'intervenant social travaille en zones grises, laissé à sa propre éthique et confronté à de l'inconnu, à de l'incertitude. De fait, diverses alternatives et différentes lignes de pensée sont présentes selon la lecture que le professionnel fait de la situation. Godard précise qu'en situation d'incertitude, alors qu'on ne dispose pas de probabilités probantes, plusieurs critères sont alors mis de l'avant : 1. Une situation empreinte de différents résultats possibles alors que peu de probabilités sont présentes devrait être considérée comme si chaque possibilité avait le même poids. 2. La plupart des comportements face à l'incertitude semblent témoigner d'une certaine combinaison entre grande prudence et prise de risque. 3. Les gens impliqués dans la prise de décision recherchent généralement l'issu qui leur causera le moins de regret possible (Godard:2002).

Pour l'auteur,

« la leçon principale de l'évocation de ces critères de choix d'une action en situation d'incertitude est de montrer que face à un problème déterminé, considéré isolément, il existe plusieurs manières de se le déterminer de façon raisonnée lorsqu'on ne dispose pas de probabilités. Aucune d'entre elles ne peut être dite supérieure aux autres d'une façon absolue. Or, chacun de ces critères peut conduire à retenir une action différente comme étant le « meilleur » choix » (Godard:2002:52).

En contexte non-volontaire, comme dans la pratique de protection de l'enfance, il faut ajouter que les informations pertinentes ne sont pas toujours toutes disponibles : sources d'informations non disponibles, informations manquantes, résistances des enfants et leurs parents, distorsions de la réalité, situation d'urgence, etc. Prévoir les risques, ceux-là mêmes qui soutiennent et légitiment une mesure de protection, devient périlleux dans ce contexte d'incertitude. À cet égard, Godard soutient que la décision rationnelle n'est pas suffisante à l'équation : tel que précédemment énoncé, les choix normatifs ainsi que la hiérarchie des valeurs morales et civiques ont également une influence et doivent être pris en considération. La prise de décision en « univers controversé » mène à diverses hypothèses, divers schémas qui dirigent le professionnel vers un ensemble de « *mondes possibles différents* » (Godard et al.:2002). Ces différents « *mondes possibles* » supposent de nombreux questionnements éthiques puisque la décision prise par un professionnel *x* et celle d'un professionnel *y* pourra être distincte, bien que justifiée, et que cette décision influencera différemment le cours de la trajectoire de vie d'une famille. En ce sens, Patenaude maintient qu'une gestion des risques emprunterait un chemin plus ouvert en devenant une gestion de l'incertitude (Patenaude:2002). La mise en contexte des éléments propres à l'incertitude est à explorer : le risque social n'est rien s'il n'est pas mis en contexte :

« Replacer un concept dans sa perspective historique permet souvent d'en mieux comprendre l'actualité. Ceci est sans doute encore plus pertinent dans notre cas, tant la gestion des risques s'appuie sur l'expérience et l'analyse des événements passés. L'histoire de l'humanité et l'histoire des risques sont inséparables. De tout temps, l'homme a été exposé à des risques, de tout temps l'activité humaine a généré des risques pour son environnement... et de tout temps il a cherché, avec l'immense capacité d'adaptation qui le caractérise, à gérer ces risques » (LeRay :2006:XVII).

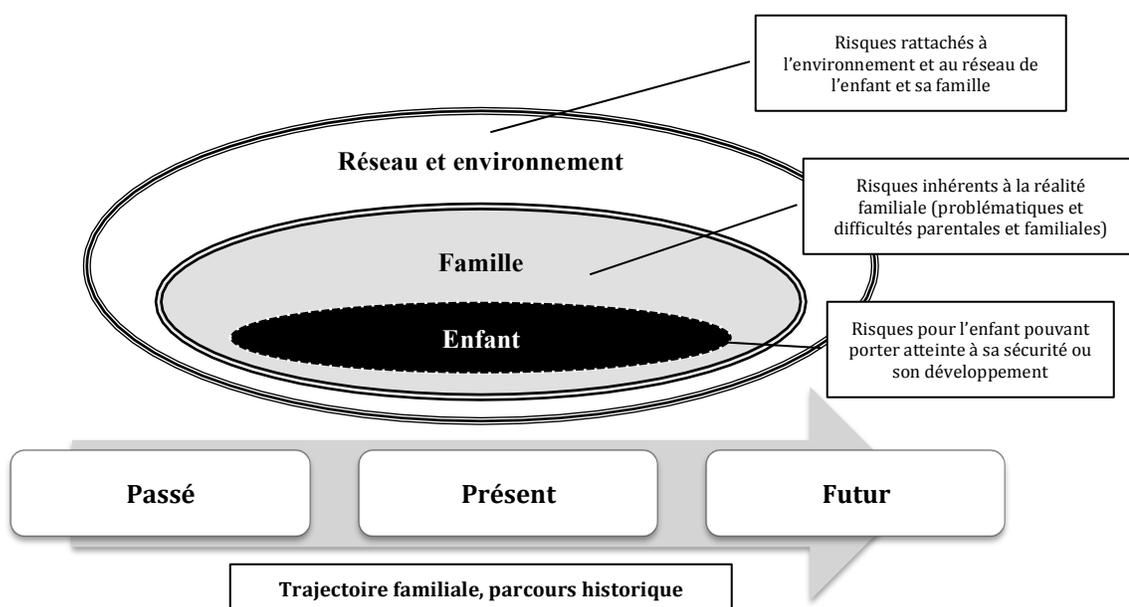
Cette mise en contexte peut, dans le cadre du sujet de la recherche, être illustrée tel que présenté à la figure 13.

Comme mentionné précédemment, le cadre d'action en protection de l'enfance peut être perçu comme évident et sécurisant, encadré par des normes sociales bien identifiées et un cadre légal clair. Mais, le cœur même de l'intervention maintient un caractère incertain tant dans son processus et son déroulement que dans la réaction des acteurs et les résultats obtenus suite aux interventions.

Comme l'exprime Soulet,

« [...] le travailleur social se voit contraint de s'en remettre à lui-même, à cette compétence et à ce savoir-être, avec toujours l'incertitude d'une incomplétude qui le taraude, celle de ne pas avoir entièrement ou pleinement intériorisé ces qualités. [...] Le travailleur social n'a d'autres recours que sa propre capacité à évaluer le juste et le pertinent, ou à défaut le judicieux et l'opportun [...] » (Soulet:1997:264).

Figure 13 : Contexte des risques en protection de l'enfance



Zuniga adopte la même ligne de pensée lorsqu'il affirme que « *le défi de l'action sociale est celui d'agir sans pouvoir compter sur une certitude qui la protégerait de son caractère d'exploration dans le jamais complètement connu* » (Zuniga:1994:46). La gestion des risques, par son contexte d'incertitude, est donc risquée. De ce fait, évaluer le risque d'agir est aussi important qu'évaluer le risque de ne pas agir. La probabilité de survenue de situations problématiques, tout comme l'évaluation des risques avérés, demande une prise en compte globale des facteurs relatifs à ces problématiques. Et pour compliquer le travail, est-il possible d'obtenir une certitude quant à « *l'irréversibilité des choses?* » (Le Ray:2006). L'incertitude est donc à « *apprivoiser* » et l'ambiguïté à « *tolérer* » (Bourgeault:2003) dans un monde où les savoirs prétendent mener vers des certitudes selon Morin : une posture réflexive aide alors à « *apprendre à naviguer à travers des archipels de certitudes* » (Morin:2000:94).

Un espace propice aux réflexions éthiques se crée à cet égard, obligeant le professionnel à une « mise à distance » et à l'utilisation de la réflexivité. Car un piège émerge : dans une volonté de restreindre cet espace d'incertitude, est-ce possible que les professionnels en arrivent, peut-être injustement, à une gestion des risques plus serrée que nécessaire, porteuse de conséquences sur la trajectoire de vie des personnes pour qui les décisions sont prises ? Peuvent-ils vivre alors avec l'irréversibilité des décisions ? En ce sens, il faut mettre en lumière que risque et protection sont le revers de la médaille de sécurité et liberté. Or, qui dit protection dit parfois privation de liberté. Protéger quelqu'un pour des risques possibles au détriment de la liberté de l'individu n'est pas sans conséquence. Il y a toujours une tension entre sécurité et risque, entre contrainte de protection et liberté. Faut-il protéger les gens contre leur gré sous prétexte qu'ils sont à risque de quelque chose? Sous prétexte, pour le professionnel, de « gérer les risques » ?

Cette sensibilisation au contexte d'incertitude est un élément intéressant de l'étude du risque dans l'intervention de protection. Elle permet une prise de conscience face au contexte d'intervention. La gestion des risques doit être perçue comme un processus où évaluation et prise de décision se relient l'une et l'autre de façon dynamique. Le risque en lui-même peut changer, évoluer, se modifier. La réaction de l'individu face aux risques peut également se transformer : il peut démontrer une « *adaptation aux risques* » (Dourlens dans Dourlens, Gallant, Theys et Vidal-

Naquet:1988-1989) qui pourrait colorer l'évaluation et les mesures de protection appliquées. Effectivement, pour Alföldi, « [...] *la qualité prédictive de la « risk approach » nous paraît invalidée par l'absence de prise en compte des effets de l'intervention dans l'évolution clinique de la gravité du risque* » (Alföldi:1999:124). Position inconfortable pour les professionnels, sachant que les « résultats » des décisions qui sont prises ne sont souvent évalués que longtemps après la prise de décision (l'amélioration du développement d'un enfant, l'arrêt de consommation de drogue ou d'alcool d'un parent, le développement de capacités parentales, le développement de l'attachement d'un enfant dans sa famille d'accueil, etc.).

4.3.4. L'urgence d'agir

Le contexte d'urgence au sein duquel sont plongés les professionnels dans cette gestion des risques ne peut être mis sous silence. Ce contexte porte à prendre des décisions rapides, sous prétexte de protéger l'enfant. Faut-il vraiment agir de façon urgente pour traiter des situations urgentes? À partir de quel moment la situation est-elle déterminée comme étant urgente? Et l'urgence par rapport à quoi? Par rapport à la situation réelle de l'enfant ou au besoin du professionnel de « s'auto-sécuriser » face aux informations qu'il vient d'obtenir?

Le sentiment d'urgence peut créer, selon Monroy, des « *relais d'inquiétude* » face à la situation (Monroy:2003:27). Des pratiques « *bien intentionnées* » peuvent dès lors être conduites par cette peur, par ces inquiétudes (Bourgeault:2003). Ce sentiment d'urgence amène les professionnels à « sentir qu'il faut faire quelque chose ». Des pressions professionnelles, organisationnelles et sociales peuvent y être combinées puisque la pression sociale est grande sur les professionnels qui oeuvrent en protection de l'enfance. Cette pression, tout comme le contexte d'incertitude, pourrait-elle amener les professionnels à gérer les risques de manière plus serrée? Cela donnerait-il raison à Otero qui mentionne que l'on est toujours moins remis en question lorsqu'on en a fait trop que pas assez (Otero:2007)? Cette faible marge de manœuvre induirait-elle le sentiment d'urgence ?

En contexte de protection, la prémisse de départ doit être « *d'abord ne pas nuire* » (Berger :2000) puisque les décisions prises produiront bon nombre de conséquences, autant positives que négatives pour l'enfant et pour sa famille et pour Berger, plusieurs situations judiciaires créent du danger (Berger:2004). Il faut s'assurer que les interventions réalisées sous prétexte de gérer les risques, donc de les éliminer ou à tout le moins de les diminuer, ne produisent pas l'effet inverse et ne fassent pas apparaître de nouveaux risques aussi, sinon plus néfastes que les premiers (par exemples, le placement non justifié d'un enfant qui produirait une rupture affective avec les parents et des conséquences sur son attachement; ou encore une intervention exécutée de façon précipitée qui conduirait à l'éclatement familial). Pour Monroy, « *les mesures d'urgence peuvent générer des effets pervers à moyen ou long terme, pires que le mal qu'elles prétendaient amoindrir ou éviter* » (Monroy:2003:10). Pour l'auteur, un risque idéalement pris en charge devrait ne pas générer d'effets collatéraux trop nuisibles.

Lamarre traduit bien l'état d'urgence :

«Dire que la situation est urgente signifie qu'il y a un problème dont l'issue ne peut tarder, et qu'il devient prioritaire d'y voir, mais non qu'il faille adopter n'importe quelle solution. L'essentiel est de reconnaître l'existence d'un problème et d'accepter son impuissance momentanée à le résoudre » (Lamarre:1998:82).

En ce sens, une mauvaise décision demeure plus néfaste qu'une absence de solution momentanée. Lamarre poursuit en indiquant que « *la dramatisation nous force souvent à apporter des solutions inadéquates qui nous conduiront en toute probabilité vers un problème plus grand avec le temps* » (Lamarre:1998:82). Pour Otero, le contexte d'urgence en est un :

« où la pertinence, la légitimité et la légalité d'une intervention se posent de manière encore plus délicate et complexe, car les variables risque, danger, temps, dommages potentiels ou réels pour la personne concernée ou pour autrui, jouent sur le registre de l'immédiateté [...] et de l'incertitude [...]» (Otero:2007:54).

Parallèlement, une position laxiste ou peu réactive n'est pas non plus souhaitable. Un bilan des directeurs de la protection de la jeunesse éclaire à ce sujet :

« Nous voulons espérer la réunification d'enfants souffrants et de parents perturbés. Mais espérer ne doit pas rimer avec tarder, tarder d'assurer à l'enfant les conditions optimales pour qu'il puisse grandir et se développer de manière à devenir quelqu'un d'heureux, d'équilibré et qui apporte sa contribution à la société. Un enfant n'est pas un appareil vidéo, ça ne se met pas sur pause » (ACJQ:2010:6).

Bien que cette citation situe sur les critères normatifs de la pratique, elle porte aussi à réflexion quant à l'équilibre à atteindre entre la réponse rapide aux besoins de l'enfant, tel que prescrit par la loi, et la vigilance relative à des mesures hâtives pouvant porter à préjudice. Cette notion d'urgence devient pertinente dans l'analyse des logiques d'action déployées par les professionnels, puisqu'elle donne sens au contexte d'intervention, à la situation dans laquelle ils se retrouvent et colore, de fait, « l'action située ».

4.3.5. Mise en perspective

Le cadre de l'intervention en contexte de protection, ou si l'on préfère des pratiques de protection sociale, amène à définir d'une certaine manière les problèmes sociaux et les risques sociaux. Le caractère construit de plusieurs des concepts associés à ceux de protection et de risque met en lumière leur définition mouvante et évolutive et tous les impacts provoqués par l'émergence des perceptions et des représentations sociales et individuelles dans l'intervention. Hannah-Moffat et Shaw illustrent d'ailleurs le glissement qui s'est opéré depuis les années 1970 dans les systèmes correctionnels face aux critères d'évaluation qui sont passés de la sécurité au risque et du risque à la gestion des risques (Hannah-Moffat et Shaw:2001). L'émergence d'une « *société du risque* » amène vers cette voie et cela a un impact certain sur les pratiques sociales et le choix des actions.

De nombreux auteurs mettent de l'avant la nécessité et l'importance d'avoir une vue d'ensemble dans l'analyse et la gestion du risque (Dubois:1996; Hannah-Moffat et Shaw:2001; Le Ray:2006 ; Chamberland, Léveillé et Trocmé:2007; Lavigneur, Coutu et Dubeau dans Leblanc

et Séguin:2001). L'évaluation des risques gagnerait donc en profondeur et en pertinence dans une approche dite systémique. Pour Le Ray, la gestion des risques est une intervention complexe. Or, comme il stipule que seule l'approche systémique est un champ interdisciplinaire relatif à l'étude des choses complexes, il prétend que l'analyse systémique est la meilleure méthode afin de réaliser une gestion des risques complète (Le Ray:2006). Dans le même esprit, Dubois mentionne que l'utilisation de l'approche systémique permet non seulement d'identifier les risques, mais également de les diminuer, les contrôler et les éviter (Dubois:1996). Il est sur ce point supporté par Hannah-Moffat et Shaw qui indiquent qu'il « [...] *est essentiel de reconnaître que les facteurs structurels et différents contextes sociaux exercent une influence sur la logique du risque* » (Hannah-Moffat et Shaw:2001:58). Toutefois, d'autres auteurs mettent en garde de croire que l'approche systémique est une panacée. Pour Chamberland, la popularité du modèle « écosystémique » est encore plus théorique que réelle (Chamberland, Léveillé et Trocmé:2007) et Steinhauer suggère que l'évaluation du risque dans sa globalité n'est encore qu'un processus « *idiosyncratique* », c'est-à-dire propre à un procédé ou à un milieu donné (Steinhauer:1996). Concernant la gestion du risque en matière d'enfance, Léveillé et Bouchard supposent qu'une :

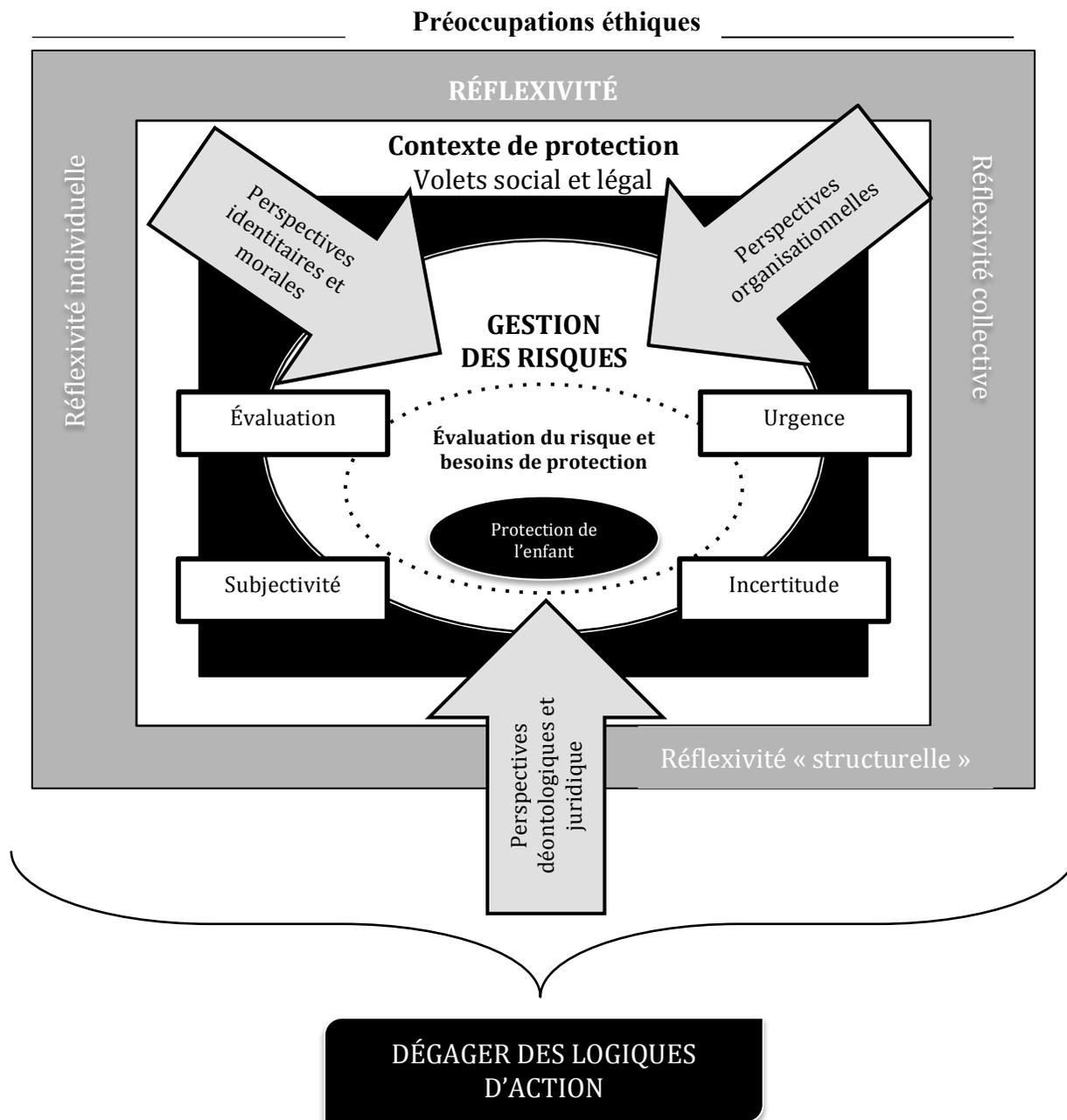
« approche intégrée de la gestion du risque de compromission du bien-être des enfants signifie qu'il faut aborder les services par le truchement d'une responsabilisation collective. Cela suppose que chaque réseau d'intervention se sente concerné par le bien-être des enfants et de leur famille. Ensemble, ces acteurs forment un véritable filet de protection qui cherche à prévenir, amortir et réparer les contrecoups humains de l'adversité chronique, plurielle et complexe. Pour y parvenir, cela exige de resserrer les mailles du filet » (Léveillé et Bouchard dans Chamberland, Léveillé et Trocmé:2007:56).

Le mode actuel de la gestion des risques laisse croire à Chamberland et Trocmé que les professionnels dépensent plus d'énergie à évaluer et gérer les risques plutôt qu'à mobiliser les ressources familiales et communautaires (Chamberland et Trocmé dans Chamberland, Léveillé et Trocmé:2007). Il est clair que les cadres prescriptifs de plus en plus présents dans l'exercice du travail social (référentiels de compétences, loi 21, lois et règlements divers) redéfinissent les mandats d'intervention et favorisent l'émergence de spécialisations et d'expertises qui tendent parfois vers la « technicisation » du travail à faire. L'utilisation de certains outils standardisés peut mener à une perspective très individualisée sur « l'ici et maintenant » sans égard au

contexte. À cet effet, il semble tout à propos de soutenir et encourager l'application de l'essence même du travail social : la considération de l'individu dans son contexte par l'approche systémique. La gestion et la « prise de risques » dans le contexte de protection de l'enfance n'y échappent pas. Tel que l'exprime Monroy, *« l'enjeu des années à venir ne résiderait pas dans une éradication utopique de plus en plus de risques, pour de moins en moins de gens, mais plutôt dans une gestion plus concertée des risques en fonction de valeurs partagées »* (Monroy:2003:165).

Les dimensions épistémologiques et le cadre conceptuel choisis conduisent vers cette ouverture. Ils amènent à dégager les diverses perspectives en jeu dans la prise de décision en protection de l'enfance. Des perspectives qui touchent le professionnel lui-même, à travers ses valeurs et ses croyances, à travers sa propre subjectivité et son rapport aux situations. Des perspectives qui renvoient au contexte de l'intervention, vers des situations de vulnérabilité et de détresse sociale, où les professionnels doivent « gérer des risques » et naviguer dans des espaces d'incertitude importants. Un contexte où différents acteurs sont présents et doivent délibérer ensemble, souvent dans un climat d'urgence et dans un objectif de protection des enfants. Des perspectives finalement qui reflètent l'importance des cadres légaux et administratifs qui encadrent la pratique et amènent un certain nombre de contraintes et d'obligations. C'est dans le dialogue et l'interaction entre ces diverses perspectives, par l'utilisation de différentes formes de réflexivité permettant un regard global pertinent à la complexité de la pratique, qu'il est possible de répondre à la question de recherche (voir figure 14).

Figure 14 : Cadre d'appréhension de la réalité des professionnels en protection de l'enfance



CHAPITRE 5 : LES CHOIX MÉTHODOLOGIQUES

La méthodologie choisie doit pouvoir refléter le cadre d'appréhension de la réalité des professionnels en protection de l'enfance qui clôt le chapitre 4. Elle doit créer un espace de délibération où pourront justement dialoguer et interagir les différentes perspectives énoncées, dans un objectif de compréhension du processus de décision et de la gestion des risques effectués par ces professionnels. C'est à cet exercice de présentation des choix méthodologiques que se consacre le présent chapitre.

5.1. L'approche qualitative

*« La méthodologie qualitative est. Elle est naturellement.
C'est une manière normale, spontanée et naturelle, quasi instinctive
d'approcher le monde, de l'interroger et de le comprendre »*
Paillé

L'objectif visé dans cette recherche étant de mieux comprendre un champ de l'intervention sociale, l'approche de type qualitatif est privilégiée puisque pertinente à l'objet d'étude. Tel que l'indiquent Deslauriers et Kérésit, l'approche qualitative se prête bien à l'étude du sens de l'action. Son objet *« se construit progressivement, en lien avec le terrain, à partir de l'interaction des données recueillies et de l'analyse qui en est tirée [...] »* : il est donc à la fois un point de départ et un point d'arrivée (Deslauriers et Kérésit dans Poupart:1997:94). Ce point de vue des auteurs représente exactement l'image de ce projet : l'objet étant délimité par la revue de littérature effectuée, celui-ci poursuit sa « construction » au fur et à mesure de l'avancée de la recherche, bénéficiant des discours et du contenu que procure la cueillette de données.

La présentation des concepts précédemment réalisée aide à « observer » et comprendre le terrain de recherche. D'origine exploratoire, le projet présente une posture analytique et non normative. Une recherche d'origine exploratoire au sens où l'entend Groulx c'est-à-dire,

« [...] revendiquée comme une activité de recherche en soi, autonome et de plein droit. Elle vise à faire ressortir ou à explorer les divers enjeux que font apparaître les situations nouvelles ou les problématiques inédites et les changements ou les transformations qui touchent les individus et les groupes. Elle est souvent justifiée pour approfondir la complexité d'une situation ou un processus ou découvrir l'émergence d'une réalité sociale nouvelle [...] » (Groulx dans Poupart:1998:24).

En ce sens, les enjeux, les divergences et les convergences de points de vue, les contradictions et les incohérences dans les discours des acteurs sont soulevés. L'objectif est de comprendre la pratique et de mettre en lumière *comment, sur quels motifs et à travers quelle(s) logique(s) les professionnels impliqués dans la pratique de protection de l'enfance gèrent-ils les risques sociaux auxquels ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne*. La méthodologie met de l'avant les perspectives épistémologiques choisies, réflexivité et délibération éthique dans un esprit constructiviste, tout en permettant d'aller chercher suffisamment de données reliées au cadre conceptuel pour permettre une analyse réflexive soutenue de la complexité de la prise de décision en protection de l'enfance.

5.2. Choix du milieu et échantillonnage

Les centres jeunesse étant au Québec les organismes responsables de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, le terrain d'étude s'y dirige afin d'effectuer la collecte de données. Le choix s'est arrêté sur le Centre jeunesse de l'Estrie pour diverses raisons. D'abord parce qu'il est un milieu familier et un ancien lieu de travail : dès le départ, son fonctionnement, ses règles internes et ses valeurs sont connus, ce qui permet une adaptation rapide et une économie de temps face à cette étape « d'apprivoisement ». Malgré cette connaissance du milieu, les risques de biais personnels sont peu présents puisque le roulement du personnel est tellement grand, que peu d'anciens collègues y sont encore présents. Les avantages d'une bonne réputation dans le milieu facilite les contacts et ouvre des portes plus rapidement. Ensuite, ce choix se justifie parce qu'il s'agit d'un centre jeunesse représentatif de plusieurs autres centres jeunesse en région: il s'agit d'un avantage quant à la représentativité et la transposition des résultats de recherche. Finalement, une récente re-structuration à l'interne a mis en place, dans ce centre jeunesse, un

nouveau poste rattaché à la recherche et au développement des pratiques : il apparaît alors intéressant d'y promouvoir la recherche et de profiter de cet intérêt pour le développement des pratiques, tout autant que d'en faire tirer profit à l'organisation lors de la diffusion des résultats de la recherche.

La proposition de la démarche de cueillette de données dans l'organisme a précédé l'échantillonnage. En cohérence à la fois avec la question de recherche mais également avec le cadre épistémologique et conceptuel, il a été décidé de réaliser des groupes de discussion et des entretiens individuels. Les démarches préliminaires avec le terrain d'étude, par le biais d'une rencontre avec les décideurs, mène à présenter une démarche qui prend forme dans la réalisation de 8 groupes de discussion de 6 à 8 participants, et 12 entretiens individuels (à noter que les groupes de discussion ont été enregistrés sous forme vidéo pour permettre une meilleure analyse des interactions entre les participants). Boutin mentionne qu'en général, 3 à 5 groupes sont suffisants pour atteindre la saturation lorsque les recherches sont conduites dans le cadre d'un projet (Boutin:2007). Au départ, des réticences du milieu sont présentes quant à la disponibilité des participants au regard de l'investissement de temps demandé, soit deux heures pour les groupes de discussion et environ une heure pour les entretiens individuels.

Toutes les rencontres sont réalisées dans le lieu de travail, n'obligeant pas les participants à se déplacer, et dans un espace favorisant la discussion. Les participants proviennent de différentes formations académiques (travail social, psychoéducation, criminologie, psychologie, droit) et sont de niveau d'études différent (collégial et universitaire). Aussi, divers statuts sont représentés : intervenants-terrain, réviseurs, conseillers-cliniques, chefs de service, avocats. Finalement, les professionnels appartiennent à des équipes différentes : porte d'entrée, évaluation, prise en charge, gestionnaire, contentieux (voir annexe 2). Les participants ont entre 1 et 25 ans d'expérience (voir annexe 3).

S'il est nécessaire de déterminer ce qui est souhaité méthodologiquement, le défi demeure d'y accéder. La contrainte de temps est l'enjeu majeur de ce projet, c'est-à-dire le temps disponible pour les professionnels pour la participation aux groupes de discussion et aux entretiens

individuels. Le temps est bien compté dans la vie d'un professionnel en centre jeunesse et la marge de manœuvre est mince. Pour le processus d'échantillonnage, une première rencontre de « débroussaillage » a lieu avec les directeurs de l'établissement : présentation du projet, mise en lumière des enjeux, confirmation de l'intérêt du milieu. Une deuxième rencontre suit avec les décideurs, les chefs de service et les réviseurs de chacune des équipes de travail : accueil chaleureux, intérêt, disponibilité. Troisième défi : solliciter et convaincre les professionnels de participer au projet et s'assurer d'une hétérogénéité dans la composition des groupes. Parce qu'en effet, le choix de créer des groupes hétérogènes s'avère pertinent, tant concernant les statuts que les professions, pour enrichir les groupes et créer un contexte de délibération. Or, cela soulève des interrogations quant à l'émergence de malaises chez les professionnels face aux statuts différents des participants dans les groupes.

Il est souhaité d'intervenir le moins possible dans la composition des groupes afin que ceux-ci se créent d'eux-mêmes. Des dépliants explicatifs sont remis à chacune des équipes de travail, un horaire de rencontre est créé déterminant des plages réservées pour des professions et des statuts différents, horaire où les professionnels doivent s'inscrire eux-mêmes. Contre toute attente, les groupes de discussion se composent dans un temps record. Est-ce le sujet de la recherche qui est accrocheur pour les professionnels et qui répond au besoin d'espaces de réflexivité à l'intérieur des pratiques en centre jeunesse, souvent occulté bien qu'il s'agisse d'un besoin très présent ?

C'est ce qui est espéré, mais il est nécessaire de souligner la participation importante des différents décideurs qui, d'emblée, manifestent de l'intérêt et de l'enthousiasme face au projet et qui sont d'efficaces « agents multiplicateurs » en informant leurs équipes respectives et en encourageant les professionnels à participer à la recherche.

5.3. Les groupes de discussion comme principale source de données

Pourquoi le choix des groupes de discussion comme principale source de données ? Pour Geoffrion, le groupe de discussion se prête à l'analyse d'une vaste gamme de problèmes. Il facilite la compréhension du comportement et des attitudes d'un groupe cible et permet une

compréhension plus approfondie des réponses fournies (Geoffrion dans Gauthier:1995). Pour l'auteur, il est souvent plus important, en recherche, de comprendre les motifs d'une réponse que d'obtenir la réponse elle-même. La flexibilité possible à l'intérieur des groupes de discussion, permettant aux participants de réfléchir en cours de discussion par le biais des interventions de chacun, amène la création d'une dynamique de groupe d'où peuvent résulter des contenus riches. « *Les groupes de discussion permettent de comprendre les sentiments des participants, leur façon de penser et d'agir, et comment ils perçoivent un problème, l'analysent, en discutent* » (Geoffrion dans Gauthier:1996: 315-316).

L'utilisation du cadre de délibération éthique mène vers cette voie. Pour Guillemette, les entretiens de groupe sont d'ailleurs un « *ancrage participatif visant à créer un espace de délibération* » (Guillemette et al.:2010:2). Pour créer un espace délibératif suffisamment riche, un noyau de participants de 6 à 8 personnes est approprié : cela permet à la fois d'enrichir la discussion mais aussi d'accorder à chacun un espace de dialogue intéressant et non contraignant, tel qu'il serait possible de le voir dans un groupe plus volumineux.

Les participants de la recherche sont invités à se pencher sur une étude de cas précise, une situation inspirée de celles rencontrées fréquemment, qui est fictive mais réaliste, servant de déclencheur à la discussion sur la prise de décision et la gestion des risques. Chaque participant reçoit la mise en situation une semaine avant le groupe de discussion. Volontairement incomplète pour susciter les questionnements et ainsi amener à décortiquer les processus et logiques mis en oeuvre par les professionnels, la situation réfère à la quotidienneté et non à la singularité. Il ne s'agit pas d'un cas exceptionnel, mais d'une situation rencontrée régulièrement (voir annexe 3).

La mise en situation constitue le point de départ à la discussion et facilite l'arrimage entre les réflexions de chacun. Bien que tous les participants maintiennent leur unicité par rapport à la réflexion, l'étude de cas permet des assises et une base de discussions communes. À l'aide d'une grille de questions souples mais déterminées et identiques pour chaque groupe de discussion (voir annexe 4), les participants sont invités à réagir, à émettre des hypothèses, à faire des réflexions afin d'en arriver à des pistes de solution. Par la discussion, se construisent des échanges qui

permettent à chacun de tirer profit des idées des autres. De fait, un climat de dialogue, de conversation et d'échange est privilégié, influencé par les principes de la délibération éthique.

Contrairement à plusieurs finalités d'application de certaines éthiques de la discussion ou encore de cadres de délibération éthique, l'objectif de la collecte de données n'est pas d'en arriver à un consensus : il n'y a donc pas de directives de convergence sur une solution commune. L'idée est plutôt de permettre, à l'intérieur du contexte d'échange produit, l'enrichissement de chacun par le point de vue commun, différent ou même dissident des autres. Van der Maren mentionne d'ailleurs deux objectifs à la collecte d'informations dans un cadre de groupes de discussion : comprendre, par le discours des participants, et faire prendre conscience, par les échanges réalisés (Van der Maren:2010). En ce sens, les groupes de discussion « [...] *sont à même de restituer toute la complexité des interactions sociales* » (Touré dans Guillemette et al.:2010:5). Cela colle parfaitement à l'esprit de la mise en œuvre des groupes de discussion : permettre de comprendre la construction des logiques de décision au regard de la gestion des risques, et déclencher des prises de conscience chez les participants, à l'aide d'échanges collectifs et « délibérants ». Prises de conscience qui, lorsque énoncées, amènent à une meilleure compréhension de la construction des logiques d'action. Ancrés dans un paradigme interprétatif selon Touré, les groupes de discussion se prêtent bien aux recherches exploratoires de type délibératif, permettant de « *générer des hypothèses sur des sujets peu explorés et jauger leur transférabilité à d'autres contextes* » (Touré dans Guillemette et al.:2010:11). Pour l'auteur, un modèle inductif, dans la réalisation de groupes de discussion, porte principalement à analyser les données dans « [...] *une perspective de théorisation d'un phénomène* » (Touré dans Guillemette et al.:2010:11).

Les groupes de discussion, comme tout choix méthodologique, comportent des forces et des limites. Baribeau présente ces dernières comme reproduit dans le tableau II. Les plus grands avantages des groupes de discussion résident dans l'économie de temps pour un accès à plusieurs participants. Pour cette recherche, il s'agit d'un aspect important compte tenu de la rareté du temps pour les professionnels. De même, les groupes encouragent l'expression et permettent de dégager les représentations des participants à travers un partage d'idée. Ces forces surpassent,

dans ce projet, les limites. En fait, les limites majeures associées aux groupes de discussion relèvent en partie de la capacité d'animation de l'animateur.

Tableau II : Forces et limites de l'entretien de groupe (Baribeau:2010)

Forces	Limites
<ul style="list-style-type: none"> • Accès à un grand nombre de sujets • Dynamique des échanges • Économie de temps • Encourage l'expression sur des sujets « sensibles » • Permet de faire émerger des représentations sociales • Identifier les consensus et les désaccords rapidement • Partage d'idées et nuances • Permet d'ouvrir à d'autres questions et de recentrer les propos pour la suite des autres sessions 	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection des sujets • À la limite, l'échantillon est biaisé • Difficile de suivre la discussion à plusieurs pour l'animateur • Importance des normes sociales ; les participants s'influencent mutuellement (effet boule de neige) provoquant une certaine conformité • Les participants ont le contrôle de la discussion • Certains ne s'expriment pas, d'autres monopolisent la parole • Subjectivité débridée peut souvent être observée • Temps est assez limité pour approfondir • Les données peuvent être contaminées par le chercheur ou par le décideur

La qualité et la rigueur de l'animation des groupes de discussion sont primordiales et délicates à la fois. Tel que le supporte Geoffrion, « *le rôle de l'animateur est de présenter les sujets de discussion et les questions. Les participants sont ensuite entièrement libres de formuler leurs réponses et commentaires à leur gré. [...] Cette flexibilité, contrôlée par l'animateur, génère une richesse de données* » (Geoffrion dans Gauthier:1995:312). Les défis sont grands quant à une animation efficace qui permet l'obtention de données riches. D'abord, dans l'adoption d'une posture neutre qui n'oriente pas la discussion : les questions doivent être claires mais non incitatives. Ensuite, dans la coordination des droits de parole afin que chacun puisse avoir un espace d'expression mais aussi dans la sollicitation des participants qui sont moins loquaces et ce, en alliant douceur et fermeté. Les participants étant libres d'intervenir au moment voulu, cela suppose des interventions de relance ou de freinage afin d'assurer un tour de parole équilibré. Pour réaliser ce travail, il est essentiel d'avoir en tête les attendus recherchés à travers les groupes afin de ramener le focus sur ce qui est privilégié, tout en ne se coupant pas de perspectives nouvelles et impensées jusqu'alors. Tel que l'entend Paillé, la collecte de données repose en partie sur le chercheur : « [...] *il s'en suit que son habileté de chercheur (interviewer, observateur, interprète) joue pour beaucoup dans la qualité de sa recherche* » (Paillé dans

Dorvil:2007:419). La vigilance s'impose donc quant à la mise en œuvre des groupes de discussion et du rôle qu'y joue le chercheur.

5.4. Les entretiens individuels comme stratégie complémentaire

Le choix de l'entretien individuel, comme deuxième stratégie de collecte de données auprès des participants, s'inscrit dans un objectif d'approfondissement des informations recueillies en groupe de discussion : il est ici perçu comme outil méthodologique complémentaire. Baribeau soutient que les auteurs suggèrent de choisir deux ou trois instruments pour permettre la cueillette de données : *« le plus souvent, l'approche méthodologique conjugue l'entretien de groupe aux entretiens individuels et à l'observation participante [...] »* (Baribeau dans Guillemette et al.:2010:33).

Tel que l'indique Poupart, l'entretien est considéré :

« [...] comme instrument privilégié d'accès à l'expérience des acteurs » [...] l'entretien serait ainsi indispensable, non seulement comme méthode pour appréhender l'expérience des autres, mais également comme outil permettant d'éclairer leurs conduites dans la mesure où ces conduites ne peuvent s'interpréter qu'en considération de la perspective même des acteurs, c'est-à-dire du sens qu'eux-mêmes confèrent à leurs actions » (Poupart et al.:1997:94).

Dans une recherche où l'acteur occupe une place prépondérante, il s'agit d'un incontournable. Combinés aux groupes de discussion, les entretiens permettent d'aller plus en profondeur à l'égard de thèmes sondés à l'intérieur des groupes. Les participants aux entretiens individuels sont d'ailleurs issus des groupes de discussion. Les grilles pour les entretiens individuels sont adaptées en fonction du discours des participants lors de leur implication aux groupes (voir annexe 5) : il s'agit d'entretiens semi-structurés. Ils sont réalisés suite aux groupes de discussion et ce, justement dans le but de pouvoir approfondir les éléments soulevés par les participants et ainsi éviter la redondance.

L'intégration du contenu obtenu par les groupes de discussion à celui issu des entretiens individuels permet d'une part, d'élargir les points de vue rencontrés mais également, de dégager certaines influences possibles inhérentes à la modalité de cueillettes de données : entre autres, l'effet du groupe dans la construction des discours, l'effet de l'interdisciplinarité au sein de la discussion, l'effet de la dynamique de groupe ou de « l'intimité » relative à l'entretien ou l'aspect de l'identification des acteurs l'un à l'autre à l'intérieur du groupe face à l'anonymat des entretiens.

5.5. La méthode d'analyse des données

Dans la démarche d'analyse choisie, les étapes de cueillette de données et d'analyse sont appelées à se chevaucher. Les frontières entre chacune des étapes demeurent perméables tout au long du projet. Mettre sur papier les discours issus de la cueillette de données engage d'emblée dans une « *lecture flottante* » (Bardin:1998) amenant à « prendre contact » avec le contenu. L'analyse, bien qu'embryonnaire, émerge et à cet égard, Bardin soutient que le chercheur s'installe dans une « *préanalyse* » (Bardin:1998). Celle-ci devient de plus en plus approfondie dans une exploitation plus soutenue du matériel et un traitement systématique des informations. Or, à même la collecte de données, le processus analytique s'installe.

Pour Deslauriers et Kerésit, l'objectif principal de l'analyse est de « *trouver un sens aux données recueillies* » (dans Poupart et al.:1997:98). Dans ce projet, il s'agit de donner un sens à l'action, qui passe par la description des données et leur interprétation, une interprétation « *qui est donc, pour l'essentiel, une proposition de compréhension, c'est-à-dire la présentation d'une manière de mettre ensemble les éléments d'un monde observé [...]* » (Paillé:2006:117). Cette « vérité » annoncée, à travers d'autres possibles, doit être « située » dans un contexte donné avec des participants singuliers qui développent une dynamique d'échanges particulière. Il faut aussi mettre en lumière que la posture personnelle du chercheur peut influencer sur la construction (ou plutôt la co-construction) de cette « vérité ». Santiago parle pour sa part de « *transformateur* » ou de « *participant activement engagé* » pour discuter de cette posture du chercheur (Santiago dans Paillé:2006:216). Ses propos sont appuyés par Paillé, pour qui la posture tient lieu de toile de

fond de l'interprétation. Cette interprétation contextualisée n'empêche toutefois pas la transversalité et la transposition possible des réflexions issues de l'analyse de données. Or, il faut garder en tête, comme le soutient Poupart, que le sens donné par l'acteur à sa réalité ne se discute pas. Il revient au chercheur de dépasser cette perspective afin de relever les significations et les pistes d'interprétation (notes de cours :SHA 7040:2008). C'est donc en tout respect, non pas dans un sens de neutralité mais bien dans celui « d'objectivation », que l'analyse des données est appréhendée. Elle s'inscrit dans un objectif de développement de « *connaissances praxéologiques* » (Groulx dans Poupart:1998) basées sur les savoirs expérientiels des professionnels qui sont saisis à même leurs discours.

Cette analyse relève d'une tâche ardue, qui demande rigueur et précision et qui peut paraître insurmontable lorsque le chercheur est confronté à des centaines de pages de transcriptions de groupes de discussion et d'entretiens individuels, de matériel vidéo et de notes de rencontre. Par où commencer et surtout quoi chercher ? Paillé décrit très bien ce qui peut être vécu :

« La situation où un chercheur se retrouve face à une profusion de notes de terrain et de verbatims d'entretien avec l'intention d'en faire du sens a toujours quelque chose d'impressionnant. Dans une enquête de terrain qualitative, les matériaux de recherche qu'amasse un chercheur sont très souvent abondants ». Le chercheur a donc « [...] pour mission de procéder à son analyse avec rigueur et réflexivité, d'une manière qui soit à la fois systématique et souple, selon une logique qui sera réfléchiée et dont on pourra présenter les opérations, les raisonnements et les règles de décision » (Paillé et Mucchelli:2008:5).

L'analyse choisie pour la recherche est une analyse de contenu. Le contenu est principalement obtenu par la transcription des entretiens de groupe et individuels : le contenu vidéo ainsi que les notes d'entretiens apparaissent, tel que l'entend Duchesne et Haegel, comme de l'information contextuelle et illustrative (Duchesne et Haegel:2009:78). L'analyse de contenu choisie s'inspire des axes développés par Van der Maren (2010) quant à l'analyse des données issues de groupes de discussion. D'abord une analyse horizontale, ayant pour but de dégager les éléments pertinents et éclairants de chacun des discours : en cohérence avec l'utilisation du cadre de délibération éthique de Bossé, Morin et Dallaire (2006), les quatre perspectives qui y participent servent de

guide à la « classification » du matériel. Cela permet un premier « déblayage » et une organisation préliminaire des données. Ensuite, une analyse verticale, qui permet de dégager des interactions et des inter-influences au sein des groupes de discussion. Plus que le discours lui-même, c'est la richesse du croisement des différents discours qui prend l'avant-scène. L'exercice nécessite donc de « suivre » le déroulement de chacune des discussions pour en dégager les changements de cap, les retours en arrière, les avancées déclenchées par la mise en mots d'un ou de plusieurs participants ou encore les divergences de points de vue. Finalement une analyse transversale, la plus complexe, où l'exercice amène à mettre en lumière les « *noyaux de sens* » (Bardin:2007) et à dégager des logiques derrière les discours : en fait, à construire des logiques d'action à partir de la déconstruction des « pièces » de la prise de décision. L'image du « *mécano* » (Bardin:2007) refait surface : chacune des pièces doit être assemblée aux autres, pour que ces dernières forment un tout, dans l'objectif d'un résultat cohérence et signifiant. « [...] *Démonter le mécanisme, expliquer le fonctionnement et... retrouver les mêmes rouages ou le même moteur, quelles que soient la forme de l'horloge ou la couleur de la carrosserie* » (Bardin:2007:277) : dans le cas de la protection de l'enfance, peu importe la décision prise. Ces propos rejoignent ceux de Landry, pour qui le but de l'analyse de contenu est de produire des inférences valides à partir des données analysées (Landry dans Gauthier:1995).

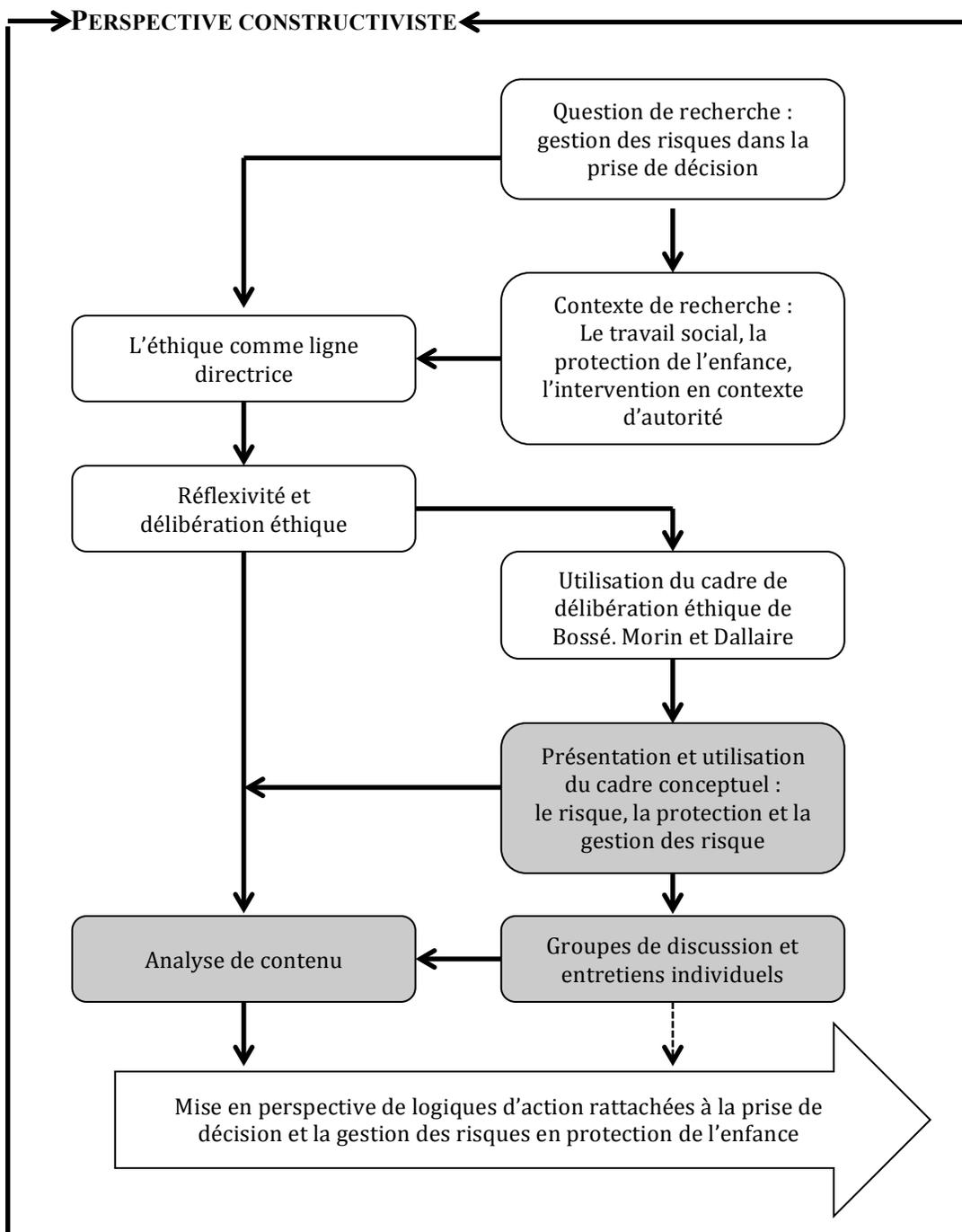
Le champ est libre dans cette analyse de données pour le discours des professionnels. Tel que le précise Van der Maren, analyser les données ce n'est pas chercher les extraits de discours qui illustrent la théorie, mais bien déterminer quels concepts théoriques correspondent le mieux aux discours recueillis (Van der Maren:2010). En ce sens, il y a un aller-retour constant entre le contenu des discours et la littérature pouvant l'éclairer. Le défi demeure de restituer, de la manière la plus fiable, les discours issus de la cueillette de données. L'écriture devient alors un point tournant. Cette écriture se veut analytique, se situant, comme l'entendent Paillé et Muchelli, à une certaine distance du corpus analysé et dépassant la stricte description (Paillé et Muchelli:2008). En réponse à la question de recherche, l'écriture reflète l'analyse de constats, suivis de tentatives d'interprétation (Paillé et Muchelli:2008). De ces tentatives d'interprétation émergent « [...] *une volonté de faire surgir le sens, de donner à voir ce qui peut être vu, de débusquer le non-dit ou l'implicite, de rapprocher ou d'opposer des logiques, de retracer des lignes de force* » (Paillé et Muchelli:2008:129). Car tel que l'énoncent Duchesne et Haegel,

« [...] il importe donc, au moment d'analyser des entretiens collectifs, de prendre le temps de confronter les traces que l'on a de la discussion, de comprendre ce qui s'y passe car le plus souvent, le sens n'est pas donné. Cette exigence d'interprétation se glisse dans les moindres détails » (Duchesne et Haegel:2009:91).

5.6. Récapitulation

Avant la présentation des résultats de la recherche, il apparaît important de récapituler en ce qui a trait aux fondations du projet. La figure 15 présente le cadre épistémologique, conceptuel et méthodologique de la recherche. Elle permet de faire le point et de passer à l'étape de l'exploration des discours des professionnels ayant participé au projet. Schématiser les balises et les orientations de la recherche permet de visualiser les choix faits pour la réalisation du volet empirique. Cela rappelle la perspective constructiviste choisie et remet de l'avant la question de recherche. Également, cela permet de baliser et d'identifier le contexte de la pratique étudiée : la profession du travail social, plus particulièrement la protection de l'enfance et les particularités de l'intervention en contexte d'autorité. Il est aussi intéressant de remettre le focus sur la ligne directrice éthique, transversale au projet, à laquelle s'accrochent les dimensions épistémologiques de la réflexivité et de la délibération éthique. Ces dimensions orientent l'analyse et l'utilisation du cadre conceptuel, porté par les notions de risques, de protection et de gestion des risques, tant dans la cueillette de données que dans l'analyse de celles-ci. Elles justifient également les éléments méthodologiques qui permettent de répondre à la question de recherche. Finalement, la schématisation du cadre épistémologique, conceptuel et méthodologique de la recherche permet de dessiner un fil conducteur cohérent entre les choix effectués dans le processus de recherche et l'objectif visé, qui est de mettre en perspective le processus de décision en protection de l'enfance et les logiques d'action qui s'y construisent.

Figure 15 : Cadre épistémologique, conceptuel et méthodologique de la recherche



CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

« [...] toute personne se comporte de la façon la plus satisfaisante possible par rapport à sa représentation du monde qui inclut sa culture, ses valeurs, son expérience et ses émotions. Si les réactions défensives à des dangers réels créent plus de mal que les dangers eux-mêmes, c'est que nos représentations sont inadaptées »
Monroy

Avant d'aborder la présentation des résultats, il faut rappeler que l'intérêt de cette recherche n'est pas de trouver « la meilleure solution » ni « LA vérité » au sein de la prise de décision et de la gestion des risques en protection de l'enfance. Il s'agit plutôt de saisir la construction des logiques d'action des professionnels face à la situation qui leur a été présentée, elle-même représentative des nombreuses réalités auxquelles ils font face régulièrement dans leur pratique. L'étude vise à répondre à la question: *Comment, sur quels motifs et à travers quelle(s) logique(s) les divers professionnels impliqués dans la pratique de protection de l'enfance gèrent-ils les risques sociaux auxquels ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne?* Elle poursuit un objectif de compréhension du processus de construction des décisions et du sens que lui attribuent les participants.

Le chapitre 6 présente les résultats obtenus suite à l'analyse du riche matériel issu de la cueillette de données. Pour l'analyse, les discours recueillis dans les groupes de discussion ont été combinés à ceux obtenus par les entretiens individuels. Les perspectives du cadre de délibération éthique ont été utilisées afin de mettre en lumière différents éléments pris en compte par les professionnels à travers leurs prises de décision. Or, le découpage des centaines de pages de verbatims résultant de l'expérience terrain a permis de dégager quatre thèmes d'intérêt, thèmes qui apparaissent comme des séquences menant à la construction d'une décision : l'appréhension d'une situation, l'identification de risques, d'enjeux et de malaises, la construction de pistes de solution ainsi que la représentation de la gestion des risques. C'est à partir de ces thèmes que sont présentés les résultats de la recherche.

En appui aux résultats, des tranches de discours sont dévoilées, mais également plusieurs dialogues entre participants. Le choix d'illustrer certains passages par des dialogues se veut en

cohérence à la fois avec la posture constructiviste de la recherche (les discours se construisent au fil des dialogues), mais aussi relativement à l'utilisation du cadre de délibération éthique (les professionnels sont appelés à dialoguer entre eux et avec les différentes perspectives). Les participants des groupes de discussion et des entretiens individuels présentant des caractéristiques hétérogènes tant dans leur statut que leur profession, des distinctions ou des précisions concernant le rôle et la formation de chacun sont émises lorsque cela s'avère pertinent. Si ces dernières ne sont pas nécessaires et que les discours sont partagés, peu importe la situation de chacun, l'utilisation du terme « professionnels » est mise de l'avant.

6.1. L'appropriation d'une situation ou la construction du problème

6.1.1. Le premier regard

« *C'est une bonne question je trouve... je n'avais jamais fait l'exercice* » (2gr7)¹² est une réponse reçue à la première question des groupes de discussion « *face à une nouvelle situation, comment la lisez-vous, quelle est votre grille de lecture ?* ». Elle illustre bien l'intérêt de creuser ce sujet. Dans la pratique, les participants reconnaissent ne pas vraiment prendre le temps de « voir » comment ils appréhendent une situation, comment ils se positionnent d'emblée face à celle-ci. En entretien individuel, une participante mentionne d'ailleurs réaliser à quel point ce travail de préparation, ce « *début d'intervention* » est nécessaire, important et précieux (ent.ind.3).

Il apparaît évident que l'appréhension d'une situation demande du temps et de l'investissement. Il faut prendre le temps « *d'approcher* » une situation (2gr1) et une participante mentionne qu'elle envisage cette étape de l'intervention comme le « *début d'un cheminement* » (5gr1) qui se poursuivra avec la famille¹³. D'autres parlent de « *rencontre avec la situation* », de « *découverte* » :

¹² Les références aux verbatims ont toujours la même formule : XgrX indiquant le numéro du participant d'un groupe et ent.ind.X pour le numéro de l'entretien individuel.

¹³ Au sein des groupes, les enfants et leur famille sont souvent appelés « les clients ». Or, le terme est généralement perçu comme péjoratif dans le domaine du travail social, appelant d'un rapport marchand dans l'intervention. Nous avons choisi de parler de famille tout en distinguant lorsque le besoin se fait sentir, les enfants des parents.

« J'essaie de voir c'est qui, c'est quoi la situation. Souvent, on va dire que j'ai de la mémoire parce que je suis capable de me rappeler des dossiers de 10-15 ans... peut-être parce que je veux m'imprégner de la situation. J'ai l'impression que c'est une rencontre que je vais faire. Et en même temps, c'est une curiosité de connaître c'est qui ces personnes-là... Ça me donne un grand plaisir de comprendre » (5gr4).

Pour plusieurs, ce désir de saisir et comprendre l'histoire qui leur est présentée est important. À propos de cette curiosité, de ce besoin de s'imprégner de la situation, une participante ajoute que :

« Effectivement, quand tu parlais de curiosité, de s'imprégner, je pense qu'à la base, il faut être à l'aise et se faire un tête sur un dossier. Et quand on prend le temps de le découvrir, on s'imprègne en quelque sorte de ce dossier là et ça vient nous chercher dans nos valeurs comme personne et ça va définir un peu ce que l'on va faire comme intervention, l'approche que l'on va utiliser » (3gr4).

Cet énoncé démontre bien à quel point le premier rapport à une situation, la première « conversation » avec la situation pour reprendre le terme de Lhotellier et St-Arnaud, est important dans le processus d'intervention et influent pour la suite des choses (Lhotellier et St-Arnaud:1994). « *Se faire une tête* » est une expression employée régulièrement par les professionnels pour expliquer le besoin de se positionner par rapport à une situation, de se situer face à celle-ci. Cet extrait met également en lumière un enjeu rattaché à la perspective morale et identitaire du cadre de délibération éthique, à savoir l'impact des valeurs personnelles du professionnel sur la lecture de la situation et le choix de la trajectoire de l'intervention (Bossé, Morin et Dallaire:2006).

Partant de l'idée que le professionnel sera en partie maître des choix qui s'opéreront dans la poursuite de l'intervention¹⁴, il s'avère pertinent de questionner cette posture personnelle dans un contexte de difficultés importantes chez les familles rencontrées. Le contexte dans lequel se déroulent les interventions en protection de l'enfance est ici important : outre le cadre légal et organisationnel qui le balise, des motifs clairs sont émis concernant les situations de

¹⁴ La majorité des professionnels rencontrés a une désignation légale de « délégué du directeur de la protection de la jeunesse » : de fait, ces professionnels assument une responsabilité et une imputabilité de leurs décisions comme représentant légal de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

compromission visées par la loi. Que ce soit des situations d'abandon, de négligence ou d'abus, des situations dites exceptionnelles aux yeux de la loi, elles sont généralement accompagnées d'une pauvreté et d'une grande détresse sociale. Des confrontations reliées aux valeurs, aux croyances ou aux modes de vie difficiles ou différents sont alors quotidiennes. Une conscientisation de la posture adoptée par le professionnel dès la lecture de la situation apparaît vitale pour éviter tout *a priori* ou jugement de valeurs ouvrant la porte à des questionnements et des enjeux éthiques importants. Il ressort des discours des participants que dès le premier regard, la vision de la situation n'est pas purement objective : à même la première cueillette de données un sens est attribué aux éléments recueillis. Pour plusieurs, cela laisse apparaître un filtre, un « *radar* », qui influence ce qui est recherché et les éléments sur lesquels l'importance est mise.

Pour les participants, une première lecture de la situation a aussi comme objectif de « *donner des points de repères* » (4gr3) sans pour autant tout bétonner puisque rien n'est arrêté, tout n'est pas là dès le départ. D'emblée, la majorité des professionnels indique être vigilante face à une première impression qui n'est pas nécessairement la bonne, faute d'avoir toutes les informations disponibles, et qui risque de se modifier en cours de route. Par contre, pour plusieurs, une première lecture peut permettre « *une vue d'ensemble* » et « *une base de discussion avec les parents* » (2gr6). Elle peut s'actualiser de différente manière : certains lisent religieusement l'ensemble d'un dossier, d'autres font une lecture en diagonal ; certains font une seule lecture d'un jet, d'autres plusieurs lectures consécutives ; quelques professionnels indiquent ne pas lire en tout ou en partie les informations qui leurs sont transmises sur la famille avant une première rencontre, histoire de garder une certaine neutralité. L'extrait suivant illustre cette dernière manière de procéder :

« [...] *mais ça m'est déjà arrivé d'aller chez les clients avant de lire... je suis très à l'aise de faire une première rencontre de contact sans information. Pour se connaître. On a à travailler ensemble, pour essayer de prendre contact. Il faut démystifier la protection et parfois faire tomber la colère. Des fois, c'est départager les choses, il faut souvent recadrer en partant pour que ce soit correct, pour ne pas te retrouver trop sur la défensive. Pour moi le contact, le savoir être est important* » (3gr5).

Ce contact humain, qui n'a pas été exploré dans la recherche puisqu'il s'agissait d'un cas fictif, est soulevé à plusieurs reprises. L'appropriation d'une situation « papier » comparativement à une situation « réelle », impliquant un contact avec les gens, peut colorer la perception de la situation des professionnels. Ce face-à-face permet une mise en perspective, une possibilité de « sentir » les choses, un contact aux réactions des enfants et de leur famille et un espace d'interprétation. Ce contact avec l'Autre amène à un deuxième niveau d'appréhension, ce qui conduit une professionnelle à ajouter que :

« [...] souvent, je vais lire un dossier, je vais me faire une idée c'est qui les gens, je vais prendre une photo, je vais les voir et je reviens au bureau et je vais relire avec une autre lecture. Souvent, quand j'ai vécu la première fois, j'ai comme un autre « feeling » de ce que contient le rapport d'évaluation. Ça m'arrive souvent de relire le rapport avec une autre paire de lunettes et une autre façon de vouloir intervenir... (silence) » (7gr4).

Pour plusieurs, ce vécu, bien que perçu comme pertinent à l'évaluation d'une situation, représente une difficulté supplémentaire, principalement pour les intervenants-terrain¹⁵ qui sont confrontés à ce face-à-face et qui ont à composer avec une gamme d'émotions et de réactions. Cette réalité laisse dire à un participant que la présence de la famille dans la prise de décision, enfants ou parents, est un facteur important à considérer :

« Là on est tous des professionnels mais si on avait eu des parents avec nous, ça aurait ajouté l'aspect émotif. Dans la prise de décision, il y a aussi les personnes... ça change dans la dynamique... si le parent avait été là, ça aurait changé les choses... C'est autre chose quand on a un parent très articulé... Oh la la, il faut argumenter. La prise de décision, ça nous amène à toutes sortes de niveaux » (1gr3).

Une participante du même groupe ajoute à cette prise de parole que la discussion entre collègues, sans les parents ou la famille, est tout de même riche et permet de dégager des hypothèses dans un contexte plus neutre : *« [...] y'avait pas d'enjeu d'argent, pas d'enjeu affectif... c'est beau les révisions avec les parents mais c'est donc important de se faire une tête avant et de garder nos hypothèses » (2gr3).* Apparaissent alors des enjeux affectifs rattachés au rapport humain inhérent

¹⁵ L' « intervenant-terrain » est entendu comme le professionnel qui a un contact direct régulier avec les familles.

à la rencontre avec l'Autre face auxquels il semble toutefois nécessaire de maintenir une distance, un certain pas de recul... bref, une forme de réflexivité et de « réflexe réflexif ».

« *Approcher* » une situation pour les participants, c'est également mettre à profit des outils nombreux et diversifiés. Le génogramme¹⁶ est à cet égard l'outil le plus utilisé pour s'approprier une situation. « *Je prends mon petit cahier et je fais mes petits dessins* » dit un participant (1gr3), illustrant le besoin de visualiser la réalité familiale. Certains génogrammes sont plus complexes que d'autres et diverses expressions sont utilisées : carte réseau, cartographie, génogramme simple, génogramme paysager (avec la famille élargie et les dynamiques). La forte utilisation de cet outil répond, selon les participants qui le mettent en œuvre, au besoin d'avoir un topo visuel et de dégager d'emblée les éléments qui apparaissent importants dans la situation. Or, ces éléments d'importance s'avèrent différents pour plusieurs : saisir les dynamiques familiales, mettre en lumière les forces et/ou les difficultés de chacun des acteurs, montrer les limites et les difficultés ou encore identifier le réseau disponible et les ressources présentes.

De manière parallèle ou indépendante, certains outils propres au réseau des centres jeunesse sont également mis en lumière tels que l'ICBE (inventaire concernant le bien-être de l'enfant) et la grille de dépistage de l'abandon. Malgré que ces outils soient connus au sein de l'établissement, seulement quelques participants y ont fait référence. Or, il est clair que dans la mise en situation proposée pour discussion, ces deux outils sont pertinents et appropriés. Leur utilisation semble plus évidente pour les participants agissant à titre de conseiller-clinique et réviseur ou encore pour les professionnels pour qui la charge de travail est orientée vers une clientèle qui appelle régulièrement de la mise en oeuvre de ces outils (par exemple, les professionnels qui travaillent avec de jeunes enfants sont appelés plus souvent à intervenir dans des projets de vie qui peuvent mener à l'adoption). Une professionnelle indique que de se référer à ces outils permet d'avoir un « *cadre de référence* » (4gr3), une base sur laquelle s'appuyer.

¹⁶ Le génogramme est un outil utilisé en intervention qui permet la schématisation de la famille. On y illustre chaque membre de la famille avec les caractéristiques de chacun. L'outil permet de visualiser les acteurs en présence et de saisir les dynamiques familiales. C'est un outil mis en oeuvre par les professionnels pour se « *faire une tête* » sur la situation, la visualiser, mais qui peut également être mis à profit avec la famille qui le co-construit avec le professionnel.

Pour la majorité des participants, l'appréhension d'une situation par la lecture du dossier ne se fait pas nécessairement de manière encadrée par l'utilisation du génogramme ou d'outils standardisés : nombre de professionnels y vont d'une lecture ciblée avec prise de notes sur ce qui leur semble le plus pertinent ou important. Selon eux, une première appréhension d'une situation permet de déterminer ce qui est le plus urgent, le plus pressant. Dans un contexte de surcharge de travail, plusieurs indiquent qu'il s'agit d'un « *réflexe normal* » qui permet de mettre les énergies « *à la bonne place* » et d'établir les premières pistes d'action. Cela ramène à la perspective organisationnelle du cadre de délibération éthique : les professionnels, à travers l'organisation de leur charge de travail, déterminent d'une hiérarchisation des actions à faire et surtout du temps pouvant lui être accordé. L'organisation des services et les ressources disponibles sont ici mises en lumière.

D'autres professionnels s'orientent plutôt vers des éléments objectifs tels les faits, le motif du signalement et les critères de compromission, les jugements et leurs recommandations.

« Moi, je veux pas être plate mais dans cette situation, j'ai fait comme toutes les autres situations : je suis parti des faits. C'est quoi les faits ? J'ai lu du premier mot en haut à gauche au dernier mot en bas à droite sans aucune attente. Je n'ai que lu pour voir les faits, encercler, faire des liens et voir la conclusion sans porter de jugement. Je vais aller voir ce qui est arrivé pour faire ma propre tête pour comprendre pourquoi on est là. Pour être capable aussi, quand je rencontre les intervenants, de traduire pourquoi j'assigne des intervenants dans ce dossier-là » (3gr7).

Cette citation d'un chef de service illustre bien le désir d'objectiver la situation, de la ramener aux faits. Dans le cadre de son travail, ce professionnel doit rencontrer les membres de l'équipe qu'il chapeaute pour leur assigner des situations (des dossiers) et par la même occasion, leur transmettre un certain nombre d'informations. Le besoin et l'enjeu de l'objectivation, tel que l'entend Alföldi, mènent vers un enjeu de traduction : selon ce participant, pour être en mesure de traduire la situation de manière juste à son équipe, il se doit d'avoir une vision objective et neutre de la réalité familiale. Cela soulève une vision plus administrative du travail à faire.

Il fait consensus, auprès des participants, que la manière d’appréhender une nouvelle situation est fortement influencée par le statut qu’ils occupent, par l’équipe à laquelle ils sont rattachés au sein de l’organisation mais aussi par leur profession. Les « lunettes » utilisées ne sont pas les mêmes et le focus sur la réalité à laquelle ils sont confrontés porte vers des cibles différentes selon les rôles qui leur sont attribués.

Le statut dans l’organisation est le premier en liste au regard des distinctions possibles pour appréhender une situation. Les réactions des différents chefs de service permettent de dégager une certaine conception de l’appréhension de la situation, appréhension colorée ou dirigée par la responsabilité de l’attribution des dossiers dans leur équipe de travail respective et le volet administratif qui sous-tend leur statut. Règle générale, les chefs de service rencontrent les intervenants-terrain afin de leur présenter un résumé de la situation lors de cette attribution. Les deux citations suivantes illustrent le poids des responsabilités de ces professionnels :

« Effectivement, comme chef de service, on identifie les zones problématiques et quelques pistes d’intervention dans la présentation... » (3gr3).

« Moi des fois c’est assez simple... Il faut se préoccuper de tel tel élément mais svp lit... l’orientation est là, je vais donner ma perception mais je vais demander à l’intervenant d’aller voir sa propre perception. Que l’intervenant puisse contacter le dernier intervenant et si besoin que l’on se revoit. Parce qu’on veut faire le plan d’intervention (PI)¹⁷ en dedans du mois. Et pour faire le PI en dedans du mois, il faut s’assurer que l’intervenant saisi le plus rapidement possible la situation et tire sur les bonnes ficelles pour que tout se passe assez vite. Y’a rien de magique là-dedans » (3gr7).

Cette rencontre entre chef de service et intervenant-terrain semble parfois être influente sur la compréhension de la situation de ce dernier. Une pression est perceptible au sein de ces deux discours: cibler les zones problématiques et tirer les bonnes ficelles pour que tout se passe vite. Cela permet de mettre à nouveau en perspective les aspects organisationnels et légaux qui peuvent susciter une certaine forme de pression chez les intervenants à « répondre à la demande » : savoir rapidement pourquoi on est là (mandat professionnel) et agir efficacement. Il

¹⁷ Un plan d’intervention comprenant les objectifs fixés pour l’intervention qui doit être réalisé au plus tard 30 jours après la première rencontre avec la famille. Ce plan doit être élaboré conjointement avec les familles et les enfants s’ils ont 14 ans et plus.

est permis de croire qu'une zone de friction est ici possible tout autant qu'un double discours : un raisonnement administratif peut s'opposer à un raisonnement d'aide. L'intervenant-terrain peut être propulsé dans la dualité « agent de changement/agent de contrôle » tel que mis en lumière précédemment.

Une lunette se dégage aussi du discours des conseillers-cliniques et des réviseurs : pour les premiers, leur rôle est de supporter les intervenants-terrain dans leur prise de décision alors que pour les seconds, ils ont comme mandat d'entériner les décisions et de participer aux révisions des dossiers. À travers les discours des participants qui détiennent ce statut au sein de l'établissement, le message est sensiblement le même quant à la prise de décision:

« Moi c'est par mes lunettes de réviseur, je me mets dans mes bottines de réviseur » (1gr7).

« [Dans la situation] on avait une prise de décision suite à un placement de 8 mois, déjà ça m'accroche. Tout de suite je me dis oups, on est dans une durée maximale de placement, on va avoir des repères par rapport à l'aspect légal. Tout de suite, ça nous donne un délai x pour poursuivre la démarche [...] » (4gr3).

« Moi mes anciennes fonctions de réviseur m'amènent un peu là... mais je lis la première phrase du dernier paragraphe qui me dit qu'il me reste 6 semaines pour déterminer donc je me mets plus en mode trouver une solution, analyse, et me préparer à prendre une décision » (3gr2).

Ces extraits portent à voir que la perspective juridique et déontologique du cadre de délibération éthique est mise de l'avant. En raison du statut des professionnels, une préoccupation importante est rattachée aux délais légaux et administratifs permettant de s'assurer du respect des procédures organisationnelles et légales. Cela influence le cadre de référence et la lecture qui est faite de la situation. Cela colore également le support offert aux intervenants-terrain ainsi que les demandes qui leur sont faites dans l'exercice de leurs interventions. Ici encore, un certain nombre de frottements semblent possibles entre le premier regard des intervenants-terrain et celui des conseillers-cliniques et des réviseurs : des frottements entre une vision clinique de la situation et une vision administrative et légale quant aux impératifs à respecter dans l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Des défis dialogiques pointent à l'horizon. Plusieurs nomment

toutefois que cette position, plus éloignée des enfants et de leur famille, permet un pas de recul auquel l'intervenant-terrain n'a pas accès dans l'analyse des situations et une meilleure capacité « d'objectivation ».

Pour ces intervenants-terrains, ou de première ligne, des distinctions face à la première lecture émergent principalement au regard de leur formation professionnelle, pour plusieurs en référence au travail social ou à la psychoéducation :

4 : *« Ben moi je vais faire une première lecture où je vais surligner. Ensuite je vais trouver les zones de réadapt¹⁸. qui sont aidantes ou difficiles pis après ça, deuxième lecture pis c'est là que c'est un peu comme les autres, deuxième lecture pis là y faut que ça tienne sur une feuille au niveau de la vision... ça va bien, voir les choses qui sont gagnantes et les situations au niveau des comportements qui sont difficiles. Ça me permet de bien voir mon monde. Mais c'est sûr que contrairement à 3, j'ai un volet réadapt. Alors mes yeux sont en fonction réadapt., ma lecture est faite en fonction réadapt. Et c'est ça parfois qui engendre des discussions avec mes confrères, consoeurs psychosociaux parce qu'on a deux lectures qui sont complémentaires parfois, mais des fois... »*

3 : *« Ça amène des bonnes discussions ! »* (3et 4gr2).

Ce passage laisse transparaître que les visions et les positions de chacun, bien souvent orientées en partie par la formation professionnelle et les valeurs prônées par la profession, peuvent parfois être en opposition. Mais, cette dernière peut aussi être porteuse d'ouverture, de discussions, tel que le démontre cet autre extrait obtenu un peu plus tard dans le même groupe de discussion :

« Et ça m'a rappelé comment j'ai aimé travailler avec 4 parce que c'est lui qui m'a amené à réfléchir autrement [...] dans mes fonctions, dans ma façon de voir, moi j'étais rapide à mettre de côté la mère et je l'excluais déjà... il me ramenait à dire : il faudrait voir encore un peu plus loin avec la mère, voir ce qu'elle a à dire... » (3 qui s'adresse à 4 gr2).

La posture spontanée des professionnels, le premier regard porté sur une situation, est donc appelée à évoluer et se modifier au fil des conversations avec les collègues ou les supérieurs.

¹⁸ Réadapt. pour réadaptation.

Pour plusieurs, cela est perçu comme positif et bénéfique et permet à certains égards d'en arriver à un minimum d'objectivité. Il faut toutefois apprendre à réfléchir avec d'autres.

Des particularités apparaissent également en fonction de l'équipe à l'intérieur de laquelle les intervenants-terrain se retrouvent, qu'ils soient travailleurs sociaux ou psycho-éducateurs. Le contexte même de l'équipe teinte l'appropriation du dossier par le biais des mandats attendus, selon que l'intervenant se situe à différentes étapes (voir annexe 2) du processus d'intervention (à la porte d'entrée/réception et traitement des signalements (RTS), à l'évaluation, à l'application des mesures, en suivi éducatif, au long terme). Au-delà du contexte de travail, le fonctionnement de chaque équipe peut aussi avoir une influence sur la première lecture. À cette question de l'appréhension de la situation, une participante déclare spontanément :

« Ça dépend où on se situe ! Si t'es à l'évaluation, c'est une chose, si t'es à l'application des mesures c'est une autre chose... mais à l'évaluation, tu lis ton dossier, qui est le signalant, tu vas faire des recherches pour voir si c'est un dossier connu, tu lis le dossier antérieur. Il y a l'appropriation avec les gens de la porte d'entrée, ce qui est écrit versus ce qui est dit. C'est sûr que là on tombe dans le protocole d'intervention... » (1gr4).

De la même manière, la perspective peut changer si le professionnel est à l'application des mesures ou au long terme :

« Moi je suis à l'application des mesures, j'essaie de voir le rationnel en arrière de la décision qu'on a prise » (8gr2).

« Moi, la première chose que je fais... je me disais toujours il faut que je reste neutre parce que la personne qui a écrit le rapport a déjà son idée. Et moi je suis au long terme, ça fait déjà un bout de temps que le dossier roule. Et il y a des informations des fois qui sont plus claires mais... comme là, la mère on voit que... mais j'essaie vraiment de me concentrer sur les faits et vite de voir c'est quoi le plus grand besoin. Est-ce que c'est de statuer chez qui il doit être placé, s'il doit être placé? J'essaie de déterminer rapidement des choses à faire et ensuite je fais mon listing. Je veux voir vite vite c'est quoi la première chose que je vais travailler dans ce dossier-là. Mais vraiment d'être neutre et ne pas se laisser influencer par ce qui a été écrit » (5gr7).

Aussi, ce prochain extrait démontre comment le fonctionnement de l'équipe de travail peut moduler la perspective du professionnel:

« À [petite ville], on a la chance d'être impliqué depuis plusieurs années dans les tables d'orientation, les transferts des dossiers. On arrive vraiment au moment des décisions et on peut donner notre point de vue. On est associé rapidement pour les discussions de cas, on est en contact avec les enfants, les parents donc on a déjà une bonne idée de ce qui s'en vient à l'application des mesures » (2gr7).

De fait, l'appropriation s'échelonne sur un temps plus grand compte tenu du travail « commun » réalisé en cours d'intervention. Cette collaboration entre les professionnels permet une mise en perspective et une prise en compte de la trajectoire du dossier, dès le premier contact avec la situation. Un minimum de connaissances est dégagé avant même que les intervenants-terrain ne deviennent responsables, au sens légal du terme, des situations familiales. Pour cette même participante, le fonctionnement « technique » des équipes de travail est aussi coloré par les valeurs portées par le personnel cadre, chef de service, conseillers-cliniques et réviseurs. Elle mentionne que ces derniers ont une grande influence quant à la vision du travail à faire et le confort ressenti par les intervenants-terrain par rapport aux interventions mises en place. À cet égard, l'ouverture et l'humanisme sont appréciés et « impactent » sur la pression vécue et le sentiment de responsabilité dès l'assignation de nouvelles situations.

Finalement, pour les professionnels de la sphère juridique, ce premier regard est prédéterminé par des critères légaux clairs. Lorsqu'une situation leur est transmise, lorsque le tribunal doit être saisi d'une situation, les avocates ont une première question à se poser : est-ce que le maintien ou le retour des enfants auprès de leurs parents est possible ? Cette perspective est sans ambiguïté au premier rang de leurs préoccupations. Leur mandat de représentants des professionnels du volet social auprès des instances judiciaires les amène nécessairement à préciser d'abord sur quelles règles juridiques s'appuyer. Ensuite, des éléments cliniques sont pris en considération selon la position et les recommandations des intervenants-terrain. Des espaces d'incompréhension ou de délibération s'avèrent ici possibles dans la mesure où l'angle de prise de chacun est différent en fonction de la lunette utilisée.

À travers ces différents statuts, il est possible de déterminer que le premier regard vers une nouvelle situation est teinté du sens que lui donnent les professionnels. Pour certains, il est appréhension, pour d'autres, découverte. Les chemins permettant d'y accéder sont divers, parsemés de façons de faire et d'utilisation de différents outils. Plus que la formation professionnelle, c'est le statut qui semble davantage colorer ce premier regard. Les « attendus » de l'organisation ainsi que le rôle attribué à chacun, sont influents sur la manière de « voir » une réalité familiale. Il apparaît que dès le début d'une conversation avec la situation, différentes perspectives s'entrecroisent : la perspective morale et identitaire (les valeurs et croyances des professionnels face à des situations pouvant être bien loin de leur réalité, les expériences personnelles, l'idéal de vie), la perspective organisationnelle (l'organisation et la charge de travail, la structure de l'établissement, les choix organisationnels, les ressources disponibles, les espaces interdisciplinaires) ainsi que la perspective juridique et déontologique (les balises juridiques, les critères de la loi et le fonctionnement judiciaire). Toutes ces perspectives amènent les professionnels, selon l'importance qui leur est accordée, à envisager les situations de manières différentes et à porter un regard personnel sur la réalité familiale qui leur est soumise, malgré un mandat de protection, une organisation et un cadre juridique similaire pour chacun. Or, ce regard personnel semble influencer une première impression qui est le point de départ du processus de décision et des actions posées par les professionnels dans le cadre de la pratique de protection de l'enfance.

6.1.2. Une première impression « influencée »

La mise en situation distribuée aux participants lors des groupes de discussion était simple et collée à leur réalité. Elle était volontairement incomplète dans le but de créer des espaces de questionnements et de mise en place d'hypothèses permettant de voir les professionnels construire leur processus de décision et leur mise en action. Tous ont confirmé avoir entre les mains une situation réaliste et rencontrée régulièrement dans le cadre de leurs fonctions. Il ne s'agit pas d'une situation exceptionnelle, mais bien d'un univers connu. C'est ce qui était visé : non pas travailler avec le très singulier, mais voir, à travers le familier, comment pouvait s'articuler les questionnements et la prise de décision. Il est permis de croire que les

questionnements et préoccupations éthiques soulevés en analyse, peuvent être élargis et extrapolés dans des situations plus complexes ou singulières.

Après avoir exploré la manière dont les professionnels appréhendent la situation, leur première impression est abordée en groupes de discussion. Il est d'abord à noter la disparité des réactions, des zones de confort par rapport à la situation présentée. Ce sont particulièrement les informations disponibles qui mènent à des points de divergence. Certains affirment catégoriquement leur incapacité à envisager une décision dans cette situation, tel que l'illustre ce dialogue :

5 : « Ma première impression c'était OK. Je pensais qu'il y aurait un dilemme éthique plus grand que ça... donc pour moi c'est ce que l'on rencontre de manière générale. Dans ma tête, c'est de la poutine. Il n'y avait pas pour moi... ça rentrait dans le régulier. Pour moi, j'ai assez d'éléments pour forces/faiblesses, je suis rassurée. J'avais assez d'informations pour faire une planification. Pour après me dire, je vais décortiquer... j'ai assez d'info, je suis sécurée... Je ne savais pas ce que tu allais nous demander de faire donc je me questionnais.

Animatrice : Est-ce qu'on peut dire que tu fais ta lecture en fonction de ce que tu auras à faire?

5 : Oui c'est sûr... en fonction de la tâche (4 approuve).

7 : Moi j'écoutais les gens pis je me disais que je n'avais pas fait le même cheminement pantoute. Moi, je recevrais ça, on est rendu à 6½ sur 8 mois, ma première réaction c'est : on a plusieurs voies à explorer et j'ai pas l'information qui me permet de... moi c'est clair que je passerais pas beaucoup de temps à faire des hypothèses, ce qui est possible ou pas. J'irais lire tout ce qui s'est passé avant pour pouvoir me faire une tête plus claire sur les forces et les faiblesses de chacun. Pour moi, il y a trois milieux intéressants pour les enfants. Mais je n'aurais pas passé beaucoup de temps à faire des hypothèses... (silence)

Animatrice : Pourquoi?

7 : Ben parce que ça me donne rien, il me manque plein de jus pour pouvoir alimenter ces hypothèses-là qui sont possibles ou impossibles. Je suis dans une situation où je dois prendre une décision et je dois avoir toutes les informations pour le faire, pour me positionner. Moi, je n'aurais pas spontanément pris beaucoup de temps pour faire des hypothèses. Oui, c'est un cas standard, il y en a beaucoup qui ressemblent à ça, oui, il y a

des possibilités mais loin d'avoir toute l'information que j'ai besoin pour me faire une tête sur ce que je proposerais. C'est un peu la réflexion que j'ai eu... je suis plate hein ?

5 : Non, je trouve ça intéressant. Moi, je l'ai pas vu comme étant aussi affirmatif mais pour moi, c'est qu'il y avait du matériel pour faire des hypothèses. Je ne peux pas dire que je serais arrivée à une décision, mais au moins je me disais il y a des scénarios possibles, des questionnements possibles... j'ai assez pour émettre... » (5 et 7 gr4).

D'autres, au contraire, se disaient prêts à élaborer rapidement des recommandations pour un éventuel passage au tribunal:

« Spontanément, à la lecture de la situation, j'avais envie d'écrire rapidement mes recommandations, comme je l'aurais fait d'un rapport d'orientation... c'est probablement le réflexe de l'évaluateur ! » (4gr7).

Un premier positionnement personnel, une « posture spontanée », s'installe donc face à une nouvelle situation. Il apparaît coloré par le mandat du professionnel ou son statut au sein de l'organisation. Mais plus encore, il semble influencé par la perception du mandat attribué au professionnel, par sa perception et sa compréhension de ce qui est attendu de lui (que ce soit en fonction de l'exercice de délibération éthique qui était proposé dans le cadre de cette recherche ou encore au regard des attentes de l'établissement), ou encore selon la place occupée dans l'organisation. Par exemple, une fonction de réviseur amplifie le sentiment d'urgence de la situation, puisque les délais légaux encourus jusqu'à maintenant ne permettent de dégager que peu de marges de manœuvre ; au contraire, le besoin d'aller chercher davantage d'informations apparaît nécessaire pour l'intervenant-terrain afin de dégager un portrait clinique jugé complet et satisfaisant.

Au sein des groupes de discussion, un écart important est donc remarqué quant à la possibilité de prendre une décision en fonction des informations disponibles. Encore une fois, certains « espaces de traduction » apparaissent: une rencontre où un intervenant porte un regard clinique sur la situation (la problématique, les forces et difficultés, les besoins, etc.) et qui dialogue avec son réviseur qui lui, en cohérence avec son mandat, met le focus sur les aspects légaux et

administratifs (les motifs de l'intervention, les délais légaux d'intervention, les délais de prise de décision et de révision) peut laisser poindre des zones de frictions et d'incompréhension, où des langages différents sont utilisés dans l'exercice de compréhension et d'analyse d'une même situation.

Tous les participants sont d'accord sur le fait que cette première impression sert à dégager un portrait clinique suffisamment consistant et solide pour élaborer un certain nombre d'hypothèses concernant les interventions à mettre en oeuvre. Les professionnels parlent de schémas, de scénarios, de « *premier feeling* » pour mettre en lumière qu'à travers la première lecture, l'analyse débute et les possibilités d'action se mettent en marche. S'ouvrent alors des « mondes possibles », tel que l'entend Godard, dont les trajectoires sont influencées par ce qui apparaît pour le professionnel comme étant le plus important ou le plus urgent. À cet égard, à la sous-question en groupes de discussion, « *à quel point cette situation (la mise en situation) est urgente et comment êtes-vous capable d'en établir l'urgence ?* », le prochain dialogue illustre qu'un exercice de définition, même entre collègues au sein d'un établissement commun, peut être nécessaire :

3 : « *13 mois pour faire... présenter un projet de vie qui ait du sens, ça c'est la loi... y'a une urgence légale prioritaire. Y'a une urgence relationnelle dans l'intérêt des enfants dans ce que la mère fait vivre aux enfants qui fait que petit à petit, la relation se dégrade, quelle que soit la solution temporaire qu'on ait mis en place dans la relation mère-enfant. Y'a peut-être une urgence pour le père de dire, c'est bien beau vouloir mais maintenant, fait ce que tu peux... ben c'est pas une urgence mais c'est pressé...*

Animatrice : C'est quoi la différence entre urgent et pressé?

3: *Urgent, il faut se mettre en action immédiatement. Pressé, il faut penser à une solution à mettre en place.*

2 : « *Moi je rajouterai un qualificatif : sérieux. Le sérieux de la situation. Le sérieux de la situation dans le sens... oui, on a des règles au niveau légal avant de prendre une décision à plus long terme mais euh... aussi, on a vu par le passé et la loi a changé maintenant, on a vu par le passé que des ordonnances, une après l'autre, un autre 6 mois, un autre 6 mois, un autre 6 mois, avec des enfants en attente sans limite, les gens disaient on peut continuer ça tant qu'on veut... dans le fond, c'est pas si pire que ça, c'est confortable, c'est pas dérangeant. Le sérieux de la situation pour moi c'est le dérangeant*

de la situation. Faut que le parent soit dérangé assez dans la situation pour dire il faut que je me mette en action. Alors l'urgence, c'est d'évaluer comme il faut ces capacités-là et le sérieux, c'est que si, au niveau des objectifs on dit ben regarde, au niveau de telle chose, telle chose, au niveau du plan d'intervention, ce serait important, l'éducation, les soins, l'investissement réel avec Jean-Patrice Chiasson [maison de désintoxication], y'a la consommation... Monsieur, lui, y'é en désintoxication mais quel moyen y va se donner au niveau de l'emploi ? On peut s'apercevoir de différents exemples qui, s'il veut vraiment avoir les enfants avec lui, s'il veut s'en occuper et répondre aux besoins, c'est quoi les choses précises qui va faire ? Le sérieux de la situation c'est, dans un an, si je suis à la même place, les enfants sont toujours en attente dans la vie qu'un adulte ou que des adultes s'engagent à long terme à dire t'es là, t'es investi, tu peux investir dans ce coin-là, c'est ton coin à toi, c'est chez vous, et on est là, on est là pour rester...

3: Mais y'a une date butoir où il faut agir... c'est pour ça que je parle pas d'urgence mais de pressé, il faut se mettre en action...

[...]

4 : Je pense que la situation est pressée, pas urgente au sens où y'a personne en danger de mort. Mais, je pense que... je me sentrais mal de les laisser longtemps là-dedans... j'aurais l'impression de pas faire ma job » (2, 3, 4gr1).

Important, sérieux, pressé, urgent... plusieurs qualificatifs identifiés dans un exercice de définition de la notion d'urgence. Plusieurs qualificatifs portant chacun une représentation de la situation se déclinant à plusieurs niveaux: une urgence induite par la loi et une date butoir qui mène à une pression d'agir ; urgent, pressé et sérieux par les inquiétudes perçues dans la situation tant pour la relation mère/enfant que pour l'idée que le père doit bouger, se mettre en action ; pressé au regard du mandat organisationnel qui pousse le professionnel à vouloir « *faire sa job* ». Important, sérieux, pressé, urgent... mais pas pour les mêmes raisons. En cours de discussion, dans plusieurs groupes de discussion, ce positionnement face à l'urgence de la situation soulève des questionnements quant au rapport de chacun à l'urgence : urgence pour qui ? Urgence pour quoi ? Urgence en réponse à quoi ? Pour plus d'un, des réflexions sont mises de l'avant quant à l'impact de ce « sentiment d'urgence » sur la nature des interventions choisies tout comme sur la manière de les réaliser. Une impression d'avoir peu de marge de manœuvre influe sur le temps accordé à l'intervention et ultimement sur le nombre d'interventions auprès des familles. Parallèlement, cela a également une influence sur les décisions prises. Un constat que font les professionnels uniquement après une première lecture de la situation.

Des possibles pièges ont également été soulevés par les participants concernant leur première impression. Bien qu'une forte majorité en appelle à la neutralité et au désir de demeurer objectif, de « *rester au neutre pour ne pas avoir de préjugé* » (3gr4), plusieurs ont adopté un discours faisant référence à leur bagage d'expériences et laissant percevoir un certain jugement de valeur. Les prochaines citations en donnent quelques exemples :

« [...] *dans des familles comme celles-là...[...]* » (2gr1).

« [...] *elle semble vouloir se mobiliser mais mon inquiétude c'est que ce genre de mamans là, elles semblent vouloir se mobiliser parce que la DPJ est dans leur vie, elles vont aller en désintoxication et dire qu'elles ne consomment pas vraiment et peut-être pas dire toute la vérité et ... c'est sûr que j'y vais selon d'autres dossiers antérieurs et mon expérience avec les toxicomanes me laisse dire que... m'amène à penser que c'est des gens qui utilisent beaucoup le mensonge et la manipulation donc rapidement les enjeux qui ressortaient c'était de faire attention à ça à travers les décisions qui allaient être prises...* » (4gr7)

« *Et ça c'est intéressant et c'est quand on commence à voir la lumière au bout du tunnel que le père commence à se mobiliser. C'est toujours plus facile de se mobiliser quand les enfants sont stabilisés, ok, parce qu'ils n'ont pas à faire l'éducation des enfants. C'est un jugement que je porte mais c'est ce que l'on constate beaucoup* » (3gr7).

« [...] *c'est le portrait typique de nos pères, un peu effacés, ils sortent un peu de la vie de leurs enfants, ils ont peut-être le potentiel mais ils ne croient pas l'avoir* » (3gr2).

« *Et comme la plupart des enfants de parents toxicomanes ou qui se font battre, ils sont parentifiés, ils ont toujours ce désir-là de s'occuper de leurs parents* » (3gr7).

« *Comme beaucoup de pères [...]* » (5gr3) ou « [...] *pour l'avoir vu souvent [...]* » (2gr3).

Comment ces manières de voir les choses ont-elles une influence sur la réaction du professionnel ou son attitude par rapport à l'Autre ? Comment cela influence-t-il ses actions ? La ligne semble parfois mince entre puiser dans son bagage de connaissances et d'expériences et porter un jugement ou apposer une étiquette. Cette réaction d'une participante démontre comment ce type de discours la dérange :

« C'est que par expérience, je pense qu'on prend des décisions en fonction de nos expériences. Moi, j'avais un dossier où on s'enlignait vers un placement majorité et aujourd'hui les enfants sont à la maison avec leur mère... on a tendance, quand on lit les affaires, on fait un portrait et on part avec notre idée. T'sé des fois, notre idée peut changer mais ça peut nous amener nous-mêmes à passer à côté de choses importantes... parce qu'on est sûr qu'on a la bonne décision avec les faits à l'appui. Cette maman-là, si on avait pas eu l'ouverture de dire elle a les capacités et on va forcer même si ça s'enlignait pas pour ça... pis je fatigue toujours à cause de ça parce que je me dis on prend tu des décisions des fois juste par qui on est comme intervenant ou de ce qu'on a vu ou du portrait que l'on s'est donné et qui a découragé cette maman-là ? Ça me fatigue depuis le début dans ce contexte-là [la situation] et c'est pour ça que je tiens à dire que j'exclurais pas la mère par expérience parce que les capacités parentales de cette mère là on ne les connaît pas trop. Si elle a seulement un problème de toxicomanie... elle ne donne pas beaucoup de temps aux enfants, mais elle ne leur nuit pas... » (2gr6).

Cette participante prône d'ailleurs l'importance d'écouter : écouter l'Autre, mais s'écouter soi-même à travers les interventions à réaliser. Écouter le « senti », les « résonances » dans l'intervention et bien valider les représentations ainsi que la manière de concevoir la réalité vécue par les familles. Cela, dans le but d'éviter les biais qui peuvent être issus du bagage d'expériences ou des références du passé.

La référence au bagage antérieur dans la façon de percevoir une situation a également mené à une discussion plutôt corsée à l'intérieur d'un second groupe. Le dialogue présenté ici est en réaction à l'affirmation d'une participante, citée plus haut, qui mentionne que la situation présentée est pour elle de la « poutine », c'est-à-dire une situation semblable à ce qu'elle rencontre habituellement:

7 : « Mais moi j'ai tellement lu d'affaires en disant c'est pas fort pis après on trouve des forces, on trouve des leviers d'intervention qui sont tout à fait insoupçonnés, donc c'est pour ça... »

2 : Des fois, il faut faire attention parce que tantôt 5 disait pour moi c'est de la poutine, c'est du connu. Pour moi, ils sont tous spéciaux, il peut y avoir des forces qu'on avait pas vues et parce qu'ils sont comme les autres on va pas les traiter comme les autres. Non, ils sont tous... chacun a droit à son traitement particulier et à des interventions particulières. Moi, je les vois différemment. Pour moi, c'est toujours du nouveau.

5 : *Peut-être que je me suis mal exprimée... c'est pas de la poutine dans le sens je vais m'en aller comme ça, mais c'est par rapport au niveau de difficulté. Dans le sens que... c'est le registre dans lequel je suis habituée. C'est comme en mathématiques, c'est mon niveau mais chaque problème est différent. Moi, ça fait du bien parce que ça me confirme dans mes compétences et je suis capable de regarder les situations. Mais pas dans le sens de dire, il rentre dans la moulinette et ils s'en vont dans.... j'ai une vision standard de ça... » (2, 5 et 7gr4).*

Ce dialogue est le reflet de visions pouvant s'opposer, nonobstant la profession ou le statut de chacun. Sans que cela ne soit nommé explicitement, plusieurs réactions vont dans le sens qu'il n'est pas acceptable, et pour certains moralement inacceptable, de « classer » ou « catégoriser » les gens selon les connaissances d'une problématique ou d'une situation particulière : « *ça ne se fait pas* » ou « *je ne suis pas confortable avec ça* », sont énoncés par plusieurs. Pour une participante, même une situation qui apparaît simple au départ, comme celle soumise, demande beaucoup de réflexions : il y a toujours différents enjeux en présence et la vigilance s'impose pour ne pas se fier uniquement à la première impression. L'ouverture doit se maintenir et il semble que le focus posé lors d'une première impression doit tendre à se diriger vers un « panorama » ou une mise en perspective afin de permettre une compréhension plus globale. Cela suggère de revenir aux principes de base de la profession du travail social et aux principes de la relation d'aide en général : respect, acceptation de l'autre, équité, justice.

La multiplicité des regards posés sur la mise en situation permet de clore cette sous-section sur la diversité de « mondes possibles » dans la prise de décision et la gestion des risques qui lui est reliée. Dès la question « *quelle est votre première impression sur cette situation ?* », un paradoxe est dégagé quant à « l'optimisme » à afficher pour la situation. Pour certains, l'optimisme est de mise :

« [...] *je trouvais qu'on avait quand même de l'espoir dans ce dossier là... y'a des facteurs de protection intéressants qui font qu'on peut vraiment miser, et on verra avec le temps, mais on peut vraiment miser sur le père et les grands-parents et c'est intéressant qu'ils offrent quand même quelques garanties pour être dans la vie de ces enfant- là* » (4gr3).

Pour d'autres, il est grand temps que des interventions adviennent et une certaine forme de soulagement est notée compte tenu de la chronicité de la situation :

« Ma réaction première c'est que c'est heureux qu'il y ait une intervention parce que c'est récurrent comme situation, le mode de vie de la mère, on parle de négligence mais on parle aussi de dépendance à la consommation et tout ça. Et donc je me suis dis c'est heureux que ça arrive à ce moment-ci [...] » (3gr3).

Cela parle de l'esprit dans lequel les participants se trouvent dès la construction du problème. Certains participants admettent que cette position peut transparaître et être perçue par les familles lors des interventions.

Bien qu'aucun participant ne met en doute le principe de l'intérêt de l'enfant comme moteur des décisions (il s'agit du principe directeur de la *Loi sur la protection de la jeunesse*), deux axes d'analyse se déploient afin d'aborder la situation : un premier focus sur l'enfant et son besoin de protection et un second sur les parents et leurs difficultés. Certains participants évaluent d'emblée, dans la situation, les besoins des enfants : leur vécu, les conséquences de la situation pour eux, leurs besoins particuliers en terme de médication pour un déficit d'attention ou au niveau des comportements agressifs, les difficultés relationnelles avec la mère particulièrement, leur besoin de sécurité et de pouvoir se développer positivement, les indices quant aux capacités de résilience, les améliorations depuis le placement chez les grands-parents. Plusieurs vont sensibiliser leurs collègues sur l'importance d'écouter les enfants qui parlent par leurs comportements. D'autres vont plutôt cibler les difficultés des parents : les comportements de négligence, les problèmes de consommation, les difficultés passées, la non-motivation de la mère et ses difficultés de collaboration, le manque d'action du père, sa difficulté à protéger les enfants par le passé. Quelques-uns vont porter un pronostic suffisamment sombre sur la situation de la mère pour l'écarter dès la première impression comme milieu possible pour les enfants, celle-ci étant peu centrée sur leurs besoins.

Des éléments comme la chronicité et la récurrence de la situation sont aussi abordés à plusieurs reprises, ce qui permet aux professionnels de mettre en lumière la trajectoire de vie de la famille et ainsi donner de la perspective aux éléments considérés comme significatifs : par exemple, la consommation de la mère ou les difficultés des enfants ne sont pas seulement envisagés dans « l'ici et maintenant » mais au regard d'un facteur-temps et d'une gradation de la situation. Le besoin d'aller chercher des informations supplémentaires sur les dynamiques familiales entre les différents acteurs, comme les liens ou la qualité des relations qui les unit, est également soulevé afin de mieux saisir les enjeux. Ce besoin est principalement présenté par les groupes constitués de professionnels du volet social, c'est-à-dire les intervenants-terrain, les conseillers-cliniques, les réviseurs et les chefs de service. Le volet juridique, représenté ici par un groupe d'avocats, est plutôt orienté vers la réponse aux impératifs de la loi : « *est-ce qu'il y a un retour possible des enfants chez un des parents ?* » (1gr8) au regard de l'article 4 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. La marche à suivre est en ce sens plus claire et bien définie juridiquement.

Revenir au titre de cette section semble ici pertinent: « *une première impression influencée* ». Influencée effectivement, par une zone de confort différente d'un professionnel à l'autre, entre autres par rapport à l'information disponible. Influencée aussi par un positionnement quant à l'urgence de la situation, pression légale oblige, mais aussi à travers des représentations personnelles. Influencée finalement, par le piège, tout autant que la pertinence, de puiser dans son bagage de connaissances et d'expériences qui, à certains égards, peut contraindre vers une vision limitée ou orientée de la situation.

Or, cette première impression est définie par tous les participants comme l'occasion de dégager des hypothèses et des scénarios influents pour la suite des actions à entreprendre. Les différentes trajectoires, prises par les professionnels, mènent à des possibilités d'action diverses. Celles-ci doivent se conjuguer à la fois aux impératifs légaux, tout comme aux impératifs sociaux au sens clinique du terme. Elles doivent également remplir le défi de répondre aux besoins des professionnels concernant leur rôle et le mandat de l'organisation, autant qu'à ceux des enfants et des parents face à leur situation. Ce dernier point constitue pour les participants un enjeu majeur et crée un certain malaise, comme l'illustre cette participante :

« Je pense que les enfants nous montrent qu'ils ne sont pas bien de cette façon-là et je pense qu'il faut les écouter. T'sé Alexia c'est la colère. Charles a l'air plus intraverti, plus contre lui-même mais moi je sens qu'ils ne sont pas bien et combien de temps on va les laisser comme ça ? Ils ne sont pas bien dans la situation actuelle c'est ce qui me dérange. Je suis d'accord qu'il faut laisser une place au parent, pis laisser une chance au coureur comme on dit pis travailler mais... oui, je pense que la situation est pressée [...] » (4gr1).

La réponse aux besoins des parents amène une participante à faire, selon elle, un appel à la lucidité. Par cette prise de parole, elle démontre bien comment peuvent s'articuler différentes perspectives du cadre de délibération éthique. Dans cet extrait, une croyance personnelle combinée à un mandat de réponse aux besoins des enfants est illustrée mais aussi des enjeux légaux et cliniques concernant le temps et des enjeux reliés à l'aspect organisationnel ainsi qu'au vécu de l'intervenant :

4: « Moi quand j'entends il faut donner du temps, donner la chance, ben tabarouette, on travaille avec des délais, je m'excuse mais depuis 2007¹⁹, on l'a en pleine face, on fait pas de la thérapie au centre jeunesse. On va dire aux parents, si tu es motivé, si tu priorises tes enfants tu vas aller faire les démarches qu'il faut... On a pas le temps de faire des thérapies. Pour moi, c'est encore les enfants qui sont notre préoccupation. C'est peut-être l'usure ou les années d'expérience mais les parents-là, ils doivent comprendre que c'est aujourd'hui que ça se passe. Bouge là... Tu traîneras pas le parent deux ans de temps. J'ai un mandat pis je travaille avec les enfants, c'est leurs besoins.

3 : J'abonde dans ton sens... vraiment...

4 : On en fait pas de thérapie au centre jeunesse... il faut se désillusionner de ça, on peut travailler une relation, on peut travailler une collaboration, baisser une résistance, encourager... c'est toute ça aussi, quand on parle d'enjeu, d'urgence...

3 : On est comme dans l'urgence de travailler les capacités parentales.

*4: Je travaille gros avec des petits de ce temps-là... des projets de vie c'est effrayant... t'a 6 mois, cet enfant-là, tu tasses les parents, les grands-parents qui se pointent, les avocats qui débarquent... tu te dis c'est important, les enjeux... »
(3 et 4gr4).*

¹⁹ En 2007, la *Loi sur la protection de la jeunesse* a été révisée et des délais de placements plus serrés ont été instaurés. De fait, intervenants et parents ont un temps plus restreint : moins de temps pour prendre une décision pour les premiers et moins de temps pour modifier leur situation pour les seconds.

Ce dialogue est porteur de l'inconfort qui prend place dans la prise de décision en protection de l'enfance. Il y a une combinaison d'enjeux de toutes sortes, laissant le professionnel libre et contraint à la fois, de déterminer quelle piste semble la meilleure, le laissant maître du sens qu'il attribue à la situation. Tel que l'entend Schön :

« Poser un problème, c'est choisir les « éléments » de la situation qu'on va retenir, établir les limites de l'attention qu'on va y consacrer et lui imposer une cohérence qui permet de dire ce qui ne va pas et dans quelle direction il faut aller pour corriger la situation. C'est un processus qui consiste à désigner les points sur lesquels porter son attention et dresser le contexte dans lequel on s'en occupera » (Schön:1994:66).

L'appréhension et la première impression du professionnel sur la situation le mènent donc à faire des choix, choix qui seront importants et parfois décisifs pour la suite des interventions. Bien que les participants disent vouloir être prudents face à cette première impression, plusieurs cartes semblent se jouer dès cette étape et des points de vue variés s'y entremêlent. Il est peut-être important ici de rappeler que :

« Un point de vue est d'abord une vue prise à partir d'un point particulier, d'une position particulière dans l'espace et, au sens où je l'entendrai ici, dans l'espace social : objectiver le sujet de l'objectivation, le point de vue (objectivant), c'est rompre avec l'illusion du point de vue absolu, qui est le fait de tout point de vue [...] ; c'est donc aussi une vision perspective : toutes les perceptions, visions, croyances, attentes, espérances, etc. sont socialement structurées et socialement conditionnées et elles obéissent à une loi qui définit le principe de leur variation, la loi de la correspondance entre les positions et les prises de position » (Bourdieu:2001:185).

Connaître sur le premier regard et la première impression, première séquence de la prise de décision en protection de l'enfance, c'est mettre en lumière que dès la première appréhension de la situation s'installe un filtre en fonction de la perception du mandat à réaliser. Différents déterminants se mettent en œuvre, que ce soit au regard de valeurs et croyances différentes, de professions ou de statuts différents ou encore d'une compréhension distincte des rôles à jouer. À travers ces déterminants, des *a priori*, parfois communs, parfois divergents entre les professionnels, peuvent émerger et orienter la construction d'une logique d'action. Au cœur de la

pratique socio-judiciaire de la protection de l'enfance, il est donc possible d'observer que l'échafaudage de la structure de prise de décision s'avère complexe dès le départ, dès la première conversation avec la situation. Il y a déjà, à ce moment, des choix qui se réalisent face aux « mondes possibles » qui se dévoilent aux professionnels.

6.2. L'identification d'enjeux, de risques et de malaises

Suite à l'exploration de ce premier regard et de cette première impression, l'approfondissement sur l'identification de risques, d'enjeux et de malaises des professionnels par rapport à la situation est réalisé. L'exercice de délibération mène les participants à dégager plusieurs éléments au fil des discussions et le contexte de prise de parole libre au sein des groupes permet l'expression de chacun. Ces thèmes suscitent beaucoup de réactions chez les participants, probablement parce que les réponses aux questions sont plus diversifiées.

Si l'analyse des données démontre que la première impression est influencée, il est exact de dire que l'identification de risques, d'enjeux et de malaises est souvent « dirigée ». En effet, dans plus de la moitié des groupes, les premiers participants qui prennent la parole donnent le ton à la discussion en ciblant des éléments qui font « boule de neige ». Par exemple, quand un des premiers participants soulève les risques pour l'intervenant, il dirige la discussion vers ce type de risques et incite les autres participants à y réfléchir. Les professionnels sont « inter-influencés » par la lecture de leurs collègues, ce qui les amène à réfléchir, enrichir, bonifier ou encore modifier leur propre point de vue.

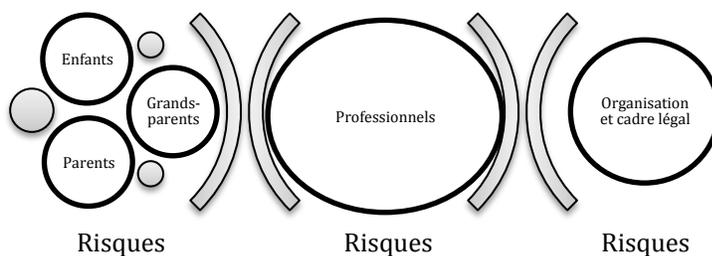
L'effet du groupe est aussi perceptible lorsqu'une forte réaction positive est notée pour l'ensemble des participants, plusieurs sont encouragés à extrapoler sur le sujet. Lorsque l'idée est perçue comme signifiante et pertinente, le participant ayant amené l'idée ainsi que d'autres membres du groupe sont encouragés à poursuivre (principe de l'acceptabilité sociale). Malgré cela, à de multiples reprises, des minutes de réflexion émergent, des pistes sont empruntées afin

de reprendre, contredire ou développer davantage les éléments mis de l'avant, ce qui permet de voir un engagement important des participants à l'avancée de la discussion.

6.2.1. Des angles de vue différents sur les risques

Tel que démontré à travers le cadre conceptuel, le risque est le déclencheur d'une mesure de protection. À cet égard, il est pertinent de chercher à le définir, à le circonscrire et à le comprendre à travers le discours des participants. Mais « *facteurs de risque au niveau de quoi ?* » comme le demande une participante (5gr1). Cette réflexion exprime bien le flou associé à la notion de risque. Les référents sont multiples pour les professionnels, ceux-ci rattachant le risque à différents angles de vue. À travers les groupes de discussion et les entretiens individuels, trois zones de risques sont identifiées telles que présentées à la figure 16.

Figure 16 : Zones de risque identifiées par les professionnels



D'un côté de la figure, une première zone de risque est identifiée : il s'agit des risques inhérents à la réalité familiale, que ce soit pour les enfants, pour les parents ou les grands-parents dans le cas de la situation présentée. Cette zone est la première ciblée par les professionnels, peu importe leur statut, leur profession ou encore leur équipe de travail. Pour plusieurs, les risques pour les enfants passent généralement par les risques chez les parents. D'emblée, les enfants sont considérés par tous comme victimes de la situation. Risques et facteurs de risque sont utilisés de manière interchangeable par les participants : pour eux, cela réfère aux éléments préoccupants et significatifs sur lesquels il faut cibler l'attention et déterminer des interventions à faire pour les diminuer ou les éliminer. Les participants dégagent d'abord dans cette zone les difficultés

personnelles des parents: la toxicomanie, la fragilité financière, les capacités parentales à la réponse aux besoins des enfants, l'attachement et la relation aux enfants. Très peu de réponses ciblent les difficultés des enfants tels les problèmes de comportement, les attitudes face aux parents, l'évolution depuis leur arrivée chez les grands-parents. Quelques commentaires concernent les besoins et la souffrance des enfants, ainsi que leur nécessaire sécurité. Plusieurs réactions pointent le passé des parents pour démontrer la récurrence de la situation ou encore le cheminement de chacun : une certaine mise en perspective de la trajectoire parentale est ainsi possible. Le manque d'informations sur les difficultés des parents avant l'arrivée des enfants est noté à plusieurs reprises : peut-être, disent les professionnels, cela permettrait-il de mieux saisir l'ampleur de la situation ? Les réactions et attitudes des parents sont ensuite remarquées : le manque de collaboration de la mère, l'engagement, la motivation ou encore l'ambivalence du père.

Toujours en ce qui a trait à la réalité familiale, des risques sont identifiés pour les grands-parents principalement par rapport à leur âge : dans l'éventualité de la poursuite d'un placement chez eux pourront-ils, vu leur âge, s'occuper des enfants jusqu'à leur majorité ? Sur ce point, de multiples commentaires émergent face à la « normalité des choses ». En plus du questionnement concernant la capacité physique ou psychologique des grands-parents à prendre en charge les enfants, un questionnement s'ajoute sur la suite normale ou logique du cours de la vie : ne sont-ils pas rendus à une autre étape ? Le rapport à la norme apparaît important dans l'évaluation de la situation.

Également, plusieurs professionnels se questionnent sur les intentions des grands-parents, sur leur motivation à s'occuper de leurs petits-enfants : ayant vécu des difficultés avec leur fille dans sa propre enfance, ne voudraient-ils que réparer ce qu'ils n'ont pu réaliser avec elle ? Nombre de professionnels appuient cette interrogation sur leur bagage d'expériences : des expériences d'intervention avec des grands-parents qui voulaient « *ratrapper le passé* », « *se reprendre* » face à leur échec comme parents. Pour ces professionnels, le doute est légitime quant à la motivation des grands-parents et ils émettent des réserves. Cette réalité laisse dire à plusieurs que la transparence est requise face au rôle que les professionnels « *veulent leur voir jouer* » dans la vie

des enfants. La *Loi sur la protection de la jeunesse* ayant comme principe la primauté de l'autorité parentale, les interventions doivent d'abord être réalisées en ce sens. Selon ces professionnels, il est primordial que les interventions se fassent dans la plus grande transparence afin d'éviter toute ambiguïté pouvant dépeindre sur les enfants (par exemples, des frictions entre les parents et les grands-parents, des messages négatifs, une dynamique difficile, etc.). Dans cette optique, les discours de plusieurs professionnels dégagent clairement que ce sont eux qui déterminent de la place que peuvent prendre les grands-parents : le rôle que les professionnels « *veulent leur voir jouer* » indique bien que ces derniers décident de l'espace qui leur est accordé et cela, sous un principe de respect de l'intérêt de l'enfant.

Pour cette zone de risque, émergent également des éléments plus globaux face à l'évaluation clinique des professionnels : le risque d'abandon pour les enfants, le risque de voir augmenter leurs difficultés, le risque pour la mère de voir ses enfants placés à long terme et les conséquences que cela pourrait avoir sur elle, le risque et le défi de l'accompagnement des grands-parents, le risque associé au maintien des liens entre tous les acteurs ou encore le risque de changer éventuellement les enfants de milieu de vie.

À l'autre extrémité de la figure se retrouvent les risques associés à l'organisation et au cadre légal. À prime abord, l'impact des délais légaux à respecter est identifié. Dans la situation analysée, la marge de manœuvre légale est relativement faible. Comment alors se laisser le temps qu'il faut ? De combien de temps disposons-nous ? Tels sont d'emblée les principaux questionnements des participants quant aux risques rattachés à l'espace-temps.

Pour certains participants, il y a le risque de ne pas prendre assez de temps pour déterminer d'une décision, ou encore, celui d'en prendre trop et ainsi d'accentuer les conséquences non souhaitables d'une situation :

« [...] et là j'ai peur que le temps qu'ils passent chez les grands-parents, ils vont s'installer et ça va être de plus en plus difficile... pour moi ça va devenir quasiment un facteur de risque de les sortir de là, les réactions... les sortir de leur milieu scolaire, leurs

réactions, etc. Si y'a un changement, qu'ils vont chez le père, c'est peut-être pas dans la même ville, on le sait pas...Y'a tous ces facteurs là que, si on bouge pas rapidement, il y aura d'autres éléments à gérer qui vont compliquer la situation. Pour moi, ça devient également un risque si on est pas capable de prendre des décisions » (2gr2).

Il appert que les professionnels déterminent les priorités en fonction de « l'espace-temps » disponible afin de respecter les impératifs du cadre légal ainsi que ceux imposés par la structure organisationnelle. Ils projettent et envisagent aussi comment ils se déplaceront sur l'échiquier de leurs interventions, sachant qu'ils ne pourront pas aisément revenir en arrière et que leurs interventions s'articuleront à d'autres, provoquant ainsi des réactions qu'ils devront prendre en considération. Plusieurs participants, particulièrement les professionnels qui travaillent avec les enfants en bas âge et pour qui les délais de placement sont les plus courts, soulèvent le risque de « saboter » (1gr 7) ou de « bâcler » un projet de vie pour un enfant en voulant aller trop vite. Ils énoncent devoir être prudents et rigoureux à cet égard. L'équilibre est donc à atteindre entre les besoins et les ressources disponibles en fonction du temps qui s'offre aux professionnels.

D'autres risques associés au système de protection lui-même sont relevés par les participants, entre autres en ce qui concerne la mouvance et les difficultés de rétention du personnel : « provoquer des risques », dit une participante, par le va-et-vient des professionnels en charge des dossiers et des situations et ce, en raison de congés de maladie ou de maternité. Cela cause des répercussions importantes pour les familles qui ne peuvent instaurer un lien de confiance suffisamment grand avec les professionnels. Cette mouvance, et la réorganisation qu'elle provoque au sein de l'établissement, amène pour les familles son lot de conséquences. Elle peut aussi avoir comme effet de retarder les décisions à prendre dans la mesure où les nouveaux professionnels doivent « prendre le temps » de comprendre les situations avant d'agir.

Au fil des discussions, mais rarement spontanément, sont également mis en lumière des risques pour le professionnel lui-même, qui se retrouvent au centre de la figure, entre les risques associés à la famille et ceux inhérents à l'organisation et au cadre légal. Le positionner de cette façon semble pertinent et illustre la position du professionnel, son rôle d'intermédiaire, entre une réalité

familiale et les déterminants de son organisation. Cela transparait principalement dans le discours des intervenants-terrain.

Dans cette zone se retrouve d'abord le risque de se tromper, de ne pas prendre la bonne décision. Un participant indique « *le risque d'avoir une stratégie d'intervention qui se tient* », lui-même lié à différents enjeux qui sont abordés plus loin. Le risque de ne pas se voir comme acteur de la situation, de ne pas prendre en considération l'impact de sa présence, est également soulevé. Un participant soutient: « *ce que je me rends compte, surtout depuis la dernière année, depuis que je suis revenu à l'application des mesures, c'est que moi-même je me positionne dans la dynamique [...]* » (5gr3). Pour ce participant, le rôle joué par le professionnel au sein de la situation est aussi important que le rôle des membres de la famille dans la dynamique familiale. L'arrivée du professionnel dans une situation peut modifier la dynamique existante et provoquer de multiples réactions.

Pour certains, il y a aussi le risque de faire confiance trop vite (par exemple au père qui ne se mettrait finalement pas en action) ou « d'écarter » un des parents trop rapidement :

3 : « [...] *mais je vais dans le même sens que 4 je pense aussi 2... la mère, je pars avec un préjugé défavorable et je suis obligé de me parler... Parce que si je me parle pas, j'ai tendance à la tasser. Le lien d'attachement semble faible... on peut se piéger par exemple parce qu'elle nous en donne juste un petit peu... je n'y crois pas vraiment. Par contre, des fois, tu fais juste te conformer pour pouvoir passer à une autre étape... J'ai vraiment une obligation de me parler parce que spontanément, je n'irais pas vers la mère. Pourtant, la mère a eu les enfants pendant 10 ans parce qu'il n'y a pas eu d'autres signalements... je ne sais pas comment la mère a réussi son coup... je n'ai aucune idée mais il faudrait que je m'arrête un peu plus pour ne pas m'enligner sur une track négative.*

4 : *Exactement... moi à la lecture je me suis dit que la mère n'avait pas grand-chose pour elle... ça ne va pas bien pour elle pas du tout. J'essayais toujours de trouver des leviers d'intervention mais... y a-t-il une force sur laquelle on pourrait miser parce que la lumière rouge est là... Le seul que je trouvais c'est quand elle consent à une évaluation en toxico... voilà un point de départ. Ce n'est pas évident mais c'est un début* » (3 et 4gr3).

Un risque de sauter aux conclusions trop rapidement tout comme « *d'étirer la prise de décision* » est donc présent, ce qui soulève aussi des enjeux face à l'intervention mais aussi par rapport aux conséquences de l'intervention comme l'indique ce participant :

« [...] peut-être pour terminer au niveau des risques pour l'intervenant, c'est de sauter aux solutions trop rapides, ne pas prendre le temps. D'exclure la mère d'emblée, compte tenu de sa non-reconnaissance actuelle... de l'exclure d'emblée, c'est pas une meilleure idée que d'aller trop vite avec le père je pense [...]. Pis la contrepartie c'est d'étirer trop longtemps les chances aux adultes, mère et père, euh... si jamais ça se tasse pas et que l'action est pas... les désirs, les promesses sont pas suivies d'actions, d'étirer trop longtemps et que les enfants restent trop longtemps en balance entre je vais aller où, je vais faire quoi, etc... D'ailleurs une des raisons pour laquelle la LPJ a été changée dernièrement au niveau du temps, des limites de temps un moment donné il faut se décider... alors le danger si les changements tardent trop à venir ben... c'est à ce moment-là passer d'une mesure à une autre toujours en laissant les enfants dans le « mood » et ne pas les installer quelque part » (2gr1).

Cet extrait réfère au risque d'agir et à celui de ne pas agir qui a été soulevé dans le cadre conceptuel. Que le professionnel intervienne ou non, qu'il décide d'orienter sa décision d'une manière ou d'une autre, les conséquences sont présentes pour les enfants et leur famille, tout comme pour le professionnel lui-même.

D'ailleurs pour plusieurs, un des risques est de « *se précipiter dans la facilité* » (3gr1), de choisir « *la solution la moins à risque pour l'intervenant* » (5gr1). Ce risque présente une « valeur éthique » importante: choisir la solution la moins à risque pour le professionnel revient répondre à quel besoin et à protéger qui dans cette situation ? Comment peut-on justifier et légitimer cela ? Une distorsion du risque est-elle possible? Un questionnement majeur est soulevé. Dans la situation proposée aux participants, le maintien des enfants chez les grands-parents est nommé par plusieurs comme étant une source de sécurité : les enfants vont bien, se développent, montrent des signes d'amélioration dans certaines sphères, les parents collaborent. Ce qui laisse dire à plusieurs professionnels que le maintien des enfants dans ce milieu est sécurisant pour eux. Toutefois, et plusieurs en conviennent, ce n'est pas l'esprit ni le sens de la loi. Pour les professionnels de la sphère juridique, il est essentiel de se rapporter à l'intérêt de l'enfant et non à l'intérêt des professionnels. Encore une fois, il y a primauté de l'autorité parentale et même si une

telle décision pouvait être rassurante, il y a lieu d'en envisager d'autres afin de respecter le cadre légal des interventions.

Finalement, un risque d'incompréhension persiste : « *le risque de ne pas bien se comprendre* » (2gr1), que tous les acteurs n'aient pas la même compréhension de la situation. Cela semble soulever encore une fois de possibles espaces de traduction où l'on doit s'assurer que les messages, les discours, soient à la fois bien transmis et bien reçus dans un contexte où chacun ne parle peut-être pas le même langage. Bien que mis en lumière lors de l'identification des risques, cet aspect d'incompréhension apparaît davantage relié à la notion d'enjeu et il est exploré plus en profondeur dans la prochaine section.

Les différents angles de risques soulevés par les professionnels (famille-professionnels-organisation) sont pour plusieurs abordés simultanément et s'entrecroisent au fil des discussions. Les risques associés à la famille sont identifiés en tête de liste et apparaissent comme les premières bases pour construire la réflexion. Viennent rapidement les risques organisationnels, principalement axés sur les cadres légaux et les délais administratifs et ce, afin de dégager « l'espace-temps » disponible pour les interventions : cette espace-temps semble un élément majeur dans la gestion du risque. Finalement, le risque pour le professionnel s'articule dans les interactions issues des groupes de discussion.

L'analyse des discours des participants permet de réaliser que le questionnement relatif aux risques est d'intérêt à plusieurs niveaux. D'abord, concernant la réflexion éthique qu'il laisse poindre dans la mesure où les risques envisagés pour le professionnel peuvent modifier la cible des interventions mises en place : à certains égards, peut-il vouloir répondre à ses propres besoins, à gérer les risques pour lui-même ? Ensuite, dans l'interrogation de la posture du professionnel dans une position intermédiaire entre la famille et l'organisation : il devient alors porteur de la représentation de la réalité de la famille et en ce sens « traducteur » de cette réalité face aux autres professionnels impliqués, tout comme il est représentant des normes sociales et des impératifs de protection rattachés à la *Loi sur la protection de la jeunesse*. L'utilisation des perspectives du cadre de délibération éthique permet de mettre en lumière qu'une prise en compte

du poids de chacune des perspectives peut à certains égards, diminuer la surexposition de certaines dans l'identification des risques : est-il possible d'envisager qu'un mauvais équilibre entre les diverses zones de risque porterait les professionnels à surexposer la sphère identitaire et morale et donc, à s'appuyer davantage sur leurs valeurs et croyances dans l'identification des risques pour la famille ? Ou encore à surexposer la sphère déontologique et juridique dans un angle de vue ciblé sur les risques pour l'organisation ? Face à ces questionnements, la gestion des risques revêt un caractère délicat.

6.2.2. Des enjeux rattachés à diverses perspectives éthiques

Au regard du cadre de délibération éthique, trois perspectives se chevauchent face à l'identification des enjeux dans la situation présentée : la perspective identitaire et morale, la perspective organisationnelle ainsi que la perspective déontologique et juridique. Ces trois niveaux d'enjeux sont nommés, tout comme les perspectives sont soulevées lors de l'identification des risques. Bien que fortement imbriqués dans les risques, les enjeux se réfèrent à une position plus globale. C'est pour cette raison que les deux thèmes sont subdivisés, bien que certains recoupements se présentent.

L'enjeu du temps est encore une fois déterminé comme étant un des plus importants. Il s'établit en fonction des règles juridiques et organisationnelles de l'intervention. Toujours campé à l'intérieur de balises légales, le temps produit un stress important pour les professionnels dans la mesure où un paradoxe semble poindre entre la difficulté et la complexité des décisions à prendre et le temps qu'il est possible d'accorder à cette prise de décision. Les délais prescrits par la loi sont une épée de Damoclès au-dessus de la tête des professionnels. La valeur du temps est aussi mise à l'avant-scène face à la réalité de l'enfant : le temps n'a pas le même poids pour un enfant que pour un adulte et les professionnels sont sensibles à cela. Toujours par rapport au temps, une pression persiste quant à la responsabilité du professionnel de « mobiliser » les parents dans les temps requis. L'intention de « changer quelque chose », où l'intervention a pour but de modifier quelque chose comme le dit Racine (Racine:2000), combinée au désir de faire pour le mieux est source de pression pour les professionnels. Ceux-ci doivent « jauger » le temps, en fonction des besoins à combler et des difficultés à travailler :

« Le temps... moi c'est toujours ma toile de fond d'installer un projet de vie en fonction du temps. En priorisant les parents bien entendu, mais en fonction du temps. Comme le disait 4, c'est vrai qu'on a des délais pour les enfants. Ils ne peuvent pas rester « parkés » 15 ans en attendant les parents, c'est sûr. Mais en même temps, pour moi, le meilleur milieu c'est toujours les parents mais toujours en fonction du temps. Donc c'est l'enjeu principal. Travailler avec les parents mais pas à tout prix, pas 10 ans. Essayer de jauger le temps qu'on a en fonction de ce que l'on peut accomplir » (7gr4).

Des interventions, mais pas à tout prix : pas au détriment de la sécurité et du développement des enfants. Cette frontière est floue, incertaine, et l'équilibre est vraisemblablement difficile à atteindre selon les participants. Les professionnels disent devoir être bien au fait de la situation, être présents et développer une relation leur permettant de « ressentir l'Autre » c'est-à-dire d'avoir des repères quant aux réactions des familles, pour bien juger du moment où la limite sera dépassée, où l'on aura assez et peut-être trop « essayé ». Car pour plusieurs, tel que l'entend ce participant, « c'est toujours important de voir à ne pas faire de multiples déplacements, des in et out, en essayant des solutions » (2gr2) et ce, pour éviter de créer des conséquences indésirables pour les enfants. Il faut voir, disent certains, à ce que les enfants « plantent leurs semelles dans un milieu » (4gr2). Contrairement à l'identification des risques, ciblés *a priori* sous l'angle des difficultés des parents, les enjeux sont plutôt associés à des questionnements et à des réflexions par rapport aux enfants. Aller dans l'intérêt de l'enfant, c'est s'assurer qu'un milieu sécuritaire lui est fourni où il peut avoir réponse à ses besoins.

Être en mesure de « ressentir l'Autre » afin de prendre une décision juste ramène à la notion de relation. Cet aspect relationnel devient un enjeu. Tout professionnel oeuvrant dans les métiers des relations humaines, même en contexte d'autorité, sait que l'établissement d'une relation de confiance est primordial à l'intervention. C'est ce qui permet un minimum d'échanges pour mener à bien des interventions permettant de faire avancer les choses. Évidemment, le mandat de protection accordé aux professionnels en protection de l'enfance leur confère un difficile statut face aux familles, ceux-ci étant souvent perçus négativement, comme le reflète cette intervention : « c'est rare qu'on est reçu avec le tapis rouge ! » (2gr1). Des résistances peuvent bloquer l'installation d'une dynamique positive. À cet égard, l'attitude du professionnel est ciblée comme un enjeu important comme l'illustre ce passage:

« Donc, je peux arriver comme intervenante et sans nécessairement avoir de jugements de valeurs, me centrer plus sur les enfants et dire OK, problèmes là je tasse... mais si j'avais une bienveillance, si je regardais qui est cette mère-là, si j'avais une approche plus de médiation en regardant les besoins, les besoins de tous mais aussi en les ramenant sur les besoins de l'enfant, en répondant aux besoins... mais peut-être qu'avec une approche comme ça, on toucherait cette mère-là et peut-être qu'y aurait quelque chose qui ressortirait qu'on a pas été touché ou qu'on a pas atteint encore. Des fois, l'attitude de l'intervenant peut jouer » (1gr1).

Pour les professionnels qui travaillent en première ligne, les intervenants-terrain, il y a un besoin nécessaire de vigilance et d'introspection concernant leurs propres attitudes. Certains l'ont nommé comme « *l'enjeu de la transparence* » : mettre cartes sur table afin d'augmenter les chances de bâtir une forme de relation permettant une dynamique positive, un échange et idéalement un consensus sur les mesures à prendre. Or, la difficulté d'en arriver à un point de vue commun est soulevée, mais force est de constater que les professionnels ressentent une certaine satisfaction lorsque chacun a pu émettre son point de vue et qu'une forme de médiation s'est mise en place. Tous émettent l'idée que la relation qui peut s'installer est fragile mais importante à la fois.

Plusieurs participants verbalisent que plus la relation avec la famille se développe positivement, particulièrement avec les parents, plus ils ont tendance à « *faire confiance* » à se laisser une certaine marge de manœuvre dans l'intervention. La pression est moins forte, les balises moins rigides. À ce moment émergent dans les discours des participants des phrases comme « *on le sent* », « *on le sait* » ou « *on le vit* », des justifications basées sur les sentiments plutôt que sur des observations concrètes. Essentielle au déroulement optimal des interventions, cette relation de confiance ouvre également des espaces de subjectivité qui, via les sentiments envers la famille, deviennent la justification des actions posées. Cela laisse dire à une avocate que :

« la relation de l'intervenant avec les parents peut affecter cette perception-là. L'intervenant, si ça part tout croche, qu'il y a des menaces, des fois tout ça peut faire en sorte que la perception de l'intervenant est biaisée. Ça peut faire en sorte qu'on va demander un placement. Avec des parents plus gentils on aurait peut-être géré le risque davantage » (2gr8).

Est-ce à dire que la capacité du professionnel ou encore celle de la famille de « bâtir » cette relation a un impact dans la gestion des risques ? Plusieurs professionnels ont donné des indications permettant de croire qu'il y a en effet une conséquence de ce degré de confiance sur la manière d'appréhender et de gérer les risques. Dans quelques groupes, cet enjeu, portant vers des questionnements éthiques, a provoqué des discussions parfois corsées entre des professionnels qui peuvent être qualifiés de plus « intuitifs » (s'appuyer sur son « *senti* », y aller au « *feeling* ») et des professionnels plus « raisonnés » ou « cartésiens » (s'appuyer sur des faits, des critères, des outils). « Comment s'appuyer sur ce « *senti* » pour prendre une décision? », questionnent certains. « Comment concevoir de ne pas prendre en considération cette relation et ce qui est vécu avec la famille? », affirment d'autres. Le rapport à cet aspect relationnel, bien que pour tous perçu comme essentiel, est déterminé et utilisé de manières différentes relativement à la place qui lui est accordée dans la construction de l'intervention.

Au regard de cette intervention, complexité et incertitude constituent un autre enjeu soulevé par les professionnels. Une complexité « découverte » même derrière une situation envisagée à prime abord comme simple. Plusieurs professionnels maintiennent dès le départ être confortables avec la situation présentée puisqu'elle se rapproche de leur quotidien. Or, au fil des discussions, certains concluent que les situations en protection de l'enfance, même celles envisagées comme simples²⁰, cachent leur lot de complexité. En cela, de nombreux enjeux émergent et sont le reflet de cette complexité: savoir prendre la bonne décision au bon moment, savoir naviguer à travers les différentes zones de risques, savoir prendre en considération les différents enjeux, avoir une vue d'ensemble, combiner les différentes perspectives en présence, développer une « *vision systémique* ». Ces enjeux, combinés à des espaces d'incertitude omniprésents et bien nommés par les professionnels, ne permettent aucune garantie face à la décision prise, comme l'indique ce dialogue :

²⁰ Les situations simples existent-elles dans ce secteur de l'intervention sociale ? La *Loi sur la protection de la jeunesse* étant une loi d'exception, les réalités familiales qui s'y retrouvent présentent un minimum de complexité. À travers celles-ci, le danger apparaît et justifie la légitimité des interventions intrusives au cœur de la vie familiale.

2 : *« Le problème c'est que même dans la décision qu'on va prendre, on a pas de garantie que ça va être la meilleure. La gestion du risque là, tu dis je prends celle-là parce qu'au moment où je prends la photo, ça l'air la meilleure mais deux ans après... »*

7 : *Ça vient pas avec un certificat!*

2 : *Exact! Ça des incidences parce que parfois les parents peuvent décider de se prendre en main et parfois ça se détériore... Je pense que c'est au moment où on prend la décision, qu'est-ce qui est le mieux pour l'enfant ? » (2 et 7gr4).*

Cet énoncé va dans le même sens qu'un autre participant qui mentionne que ce n'est qu'après-coup que l'on sait si la décision prise est la meilleure. En ce sens, une certitude semble impossible à atteindre malgré les conséquences importantes, et parfois à long terme, des décisions qui sont prises:

4 : *« Moi je pense qu'on peut jamais être sûr des décisions. C'est peut-être un peu... c'est une question de senti... je ne sais pas si ça s'explique mais on est jamais sûr, tu y vas par feeling, moi je fonctionne comme ça. Toujours en prenant le moins de risques possible mais des fois on peut pas, on peut pas... il faut faire confiance en la personne, en sa capacité de changement et un moment donné, c'est à son tour de jouer. »*

1 : *En effet, c'est dans l'action qu'on va voir... mais moi feeling c'est sûr que oui et non dans le sens où tu peux pas t'appuyer juste sur le feeling...*

4 : *Oui mais des fois il y a des situations nébuleuses et tu le sais que c'est pas clean mais tu trouves pas...*

1 : *Oui et des fois, on a pas... on le sent, on le sait mais tant que t'as pas de faits, tu peux pas témoigner de ça.*

4 : *Oui mais mes lumières vont allumer plus vite, ma notion de risque va être moins grande si j'ai ça en tête. Je vais plus y penser. Je ne peux pas dire que mon senti ne m'influence pas dans ma prise de décision. Je devrais peut-être pas parce qu'il faut être objectif, mais c'est automatique chez moi. Mon premier réflexe c'est ça. Le sachant, je fais attention et je suis capable de départager les choses ». (3 et 4gr5).*

À cette gestion de l'incertitude s'ajoute des difficultés d'arrimage entre le volet « social » et le volet « judiciaire » de l'intervention, mais aussi entre les différents statuts au sein de l'organisation. À la fois l'interdisciplinarité et l'inter-statut semblent riches à l'intérieur d'un

groupe quant à la prise de décision, autant cela semble créer des espaces où chacun doit s'assurer de traduire sa réalité, son point de vue, son opinion professionnelle. Il semble évident que l'interstice entre le social et le judiciaire est particulièrement riche d'espaces d'incompréhension (voir figure 17), ce qui peut être envisagé comme des espaces de traduction. Pour nombre de participants, il s'agit de deux langages que l'on tente d'arrimer à travers une pratique socio-judiciaire. Cela laisse dire au groupe constitué de juristes que dans la pratique de protection de l'enfance, il est nécessaire de parler de « *droit social* » et de « *pratique légale* »... une manière d'expliquer qu'une forme d'arrimage et d'adaptation est nécessaire entre les deux volets. Pour les avocates, le volet social doit avoir des balises légales solides et le volet judiciaire ne peut faire fi de balises sociales et cliniques. Dans un arrimage optimal, chacun doit s'adapter au langage de l'autre. Ces deux mondes, que sont les sphères sociale et judiciaire, ne semblent pas se rapprocher sans heurt : l'approche socio-judiciaire produit des zones de frictions d'où émergent des espaces de traduction. Or, ces possibles espaces d'incompréhension apparaissent également entre collègues du volet social tout comme pour ceux du volet judiciaire, tel qu'illustré à la figure 17.

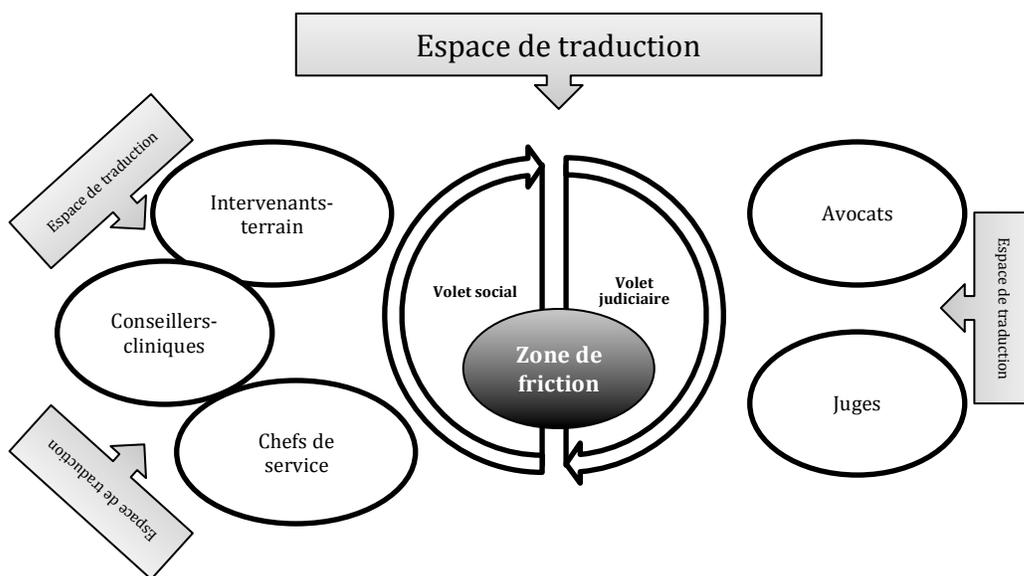
Ce qui est mis en lumière à partir des différents discours des professionnels, c'est qu'il est parfois difficile de s'entendre en raison de positions divergentes, bien qu'il faille à la fois ressortir les aspects cliniques au sein du cadre légal et les contraintes légales du cadre clinique. Pour les intervenants-terrain, la principale difficulté réside dans la capacité à traduire le « *senti* » en lien avec la situation et ce, vers les conseillers-cliniques ou les réviseurs, mais davantage encore vers les avocats et les juges. Une difficulté de « *mise en mots* » transparait des discussions et cela complique l'exercice de traduction :

1 : « [...] *C'est sûr que je vais pas défendre mes dossiers au tribunal avec le senti mais (rires!)... mais des fois ça donne un coup de main. C'est pas juste des choses écrites... moi j'ai besoin d'aller chercher l'impression... Des fois c'est des détails qui font que la prise de décision varie beaucoup...*

2 : *Je fais du pouce sur ce que 1 disait. C'est vrai que c'est important le senti... Quand on part des écrits, je trouve qu'on part avec une idée préconçue. Je ne dis pas que c'est des mensonges mais c'est des faits et effectivement, le senti ça s'écrit pas toujours et ça nous donne des éléments importants. T'sé des fois on le sent la mobilisation des parents mais*

on est pas capable de l'écrire en tant que tel. On part pis... ça, ça en est une autre [la mise en situation] où je me dis qu'il faut pas juste partir des faits. Parce que des fois c'est une petite anecdote, un mot, une phrase... pis c'est vrai qu'à la cour on défend pas ça le senti mais il est maudiquement important des fois dans les situations qu'on vit... » (1 et 2gr6).

Figure 17: Interstice social/légal et espaces de traduction



Cette mise en mots ardue limite l'utilisation du « senti » que plusieurs évoquent comme étant fort important dans l'intervention. Les intervenants-terrain étant les seuls à vivre le « face-à-face » avec la famille, ils se retrouvent également seuls à le « traduire ». Et parfois, il peut devenir difficile de le nommer:

« Les avocats ils disent ça mais... ils ne le font pas d'aller chercher l'enfant qui hurle, qui pleure... tu sais que c'est ça que ça prend, mais tu vois aussi toute l'insécurité que ça peut leur faire vivre. Je ne pense pas que les avocats sont insensibles mais ils ont une autre lunette. Ils ne le voient pas dans le concret » (ent.ind.8).

Au revers de la médaille, les avocates soulèvent la difficulté qu'elles éprouvent parfois à faire comprendre leur rôle aux professionnels du volet social, comme le sous-tend cet exemple :

2 : *« Moi je trouve qu'avec le juridique, ils [les professionnels du volet social] voient nos interventions, quand on les requestionne, comme un empiètement à leur juridiction absolue de prendre des décisions. Ils ne comprennent pas qu'on a un devoir de conseil. On est obligé de leur dire écoute, tu n'as pas les éléments ou tu les as ou essaie d'aller documenter plus. Surtout les conseillers-cliniques ou les réviseurs, c'est mal perçu, c'est difficile pour eux. Je pense que c'est difficile pour eux de gérer le risque et ils sont déstabilisés... je ne sais pas si c'est ça mais c'est difficile. Je ne veux pas généraliser mais ça revient souvent.*

3 : *C'est un réflexe qu'ils ont.*

2 : *C'est intrusif. Mais ultimement, si nous on se pose la question, y'a quelqu'un d'autre qui va se la poser.*

3 : *Oui et notre travail c'est d'aider l'intervenant à aller où il veut. T'sé, c'est pas t'as pas tel élément, tu n'as pas bien fait ta job. C'est... il nous faudrait tel élément pour s'appuyer sur quelque chose.*

2 : *La perception de ça c'est très... je le sais et je pense que tout le monde ici vit très bien avec le fait de ne pas être décisionnel. C'est pas un problème. On le sait l'antériorité du social sur le judiciaire. C'est dans la façon que c'est perçu le devoir de conseil, le rôle d'un avocat. Peut-être que c'est déjà tellement difficile de prendre des décisions et gérer des risques que ça les rend encore plus insécures. Mais ça pour moi, c'est généralisé » (2 et 3gr8).*

Ce dialogue amène à faire un pas de plus dans l'analyse de cette zone de friction entre le volet social et le volet judiciaire des interventions de protection. Les professionnels du volet judiciaire affirment concevoir facilement l'antériorité du social sur le judiciaire, du clinique sur le juridique. Toutefois, les professionnels du volet social se tournent d'emblée sur la sphère légale et judiciaire pour motiver et justifier leurs décisions. Quelle place prennent respectivement le « socio » et le « judiciaire » dans cette pratique « socio-judiciaire » ? Si chaque volet s'appuie sur l'autre pour déterminer d'une certaine hiérarchisation, comment alors faire en sorte qu'ils se comprennent et s'articulent ensemble ? Y a-t-il un volet qui prime vraiment sur l'autre ou les deux devraient-ils s'arrimer ? Pour les professionnels du volet judiciaire, le rôle est plus nettement défini : un rôle conseil auprès des professionnels du volet social. Or, au sein des discours de ces derniers, leur rôle est moins clairement établi. Un enjeu de perception est plus grand au regard de ce qu'ils prétendent devoir faire et de la représentation qu'ils ont de leur mandat de protection.

Des enjeux de compréhension émergent, déclenchés par un regard différent sur la situation, même si l'objectif principal de l'intervention et la motivation à agir demeurent similaires :

« [...] on veut tous les deux, le psychosocial et le légal la même chose, la protection des enfants. Mais on a chacun notre formation et c'est tellement deux mondes... et parfois les intervenantes ont de la difficulté à traduire comment elles en sont venues à telle décision. Je pense que nous les socio on a de la difficulté à traduire à nos avocats et eux, ils sont très rationnels, très cartésiens... Quand tu leur expliques il faut que tu arrives pour qu'ils te comprennent et parfois il y a des chocs de culture. Quand tu es une professionnelle avec beaucoup d'expériences, l'avocate va te faire confiance d'emblée et s'il y a des affaires dans ton dossier qui n'ont pas d'allure elle va venir te voir pour avoir des explications... un nouvel intervenant qui se fait interpeler par l'avocat, il va être un peu plus déstabilisé et il va avoir de la difficulté à expliquer sa position, pourquoi il gère ce risque-là de telle façon... et ça, ça peut amener plus de rigidité... (ent.ind.8) ».

De même que la confiance dans la relation avec la famille modifie la gestion des risques, la relation entre les professionnels amènent aussi une dose de confiance importante dans cette gestion : le fait de connaître les professionnels, de leur accorder de la crédibilité, modifie le positionnement des collègues sur l'axe « rigidité/souplesse ». Il est possible d'envisager que cette zone de « confiance/confort » se présente à différents niveaux et aux mêmes endroits que les espaces de traduction identifiés dans la figure 17. Entre donc en jeu, dans ces espaces de traduction, l'importance de la relation entre les « interlocuteurs », qui peut être identifiée comme un élément important dans la construction d'une logique de gestion des risques. Dans le dernier extrait, on peut comprendre que la connaissance de chacun, entre un intervenant-terrain et un avocat, modifie le climat de recherche d'une solution et peut, ultimement, orienter différemment une même situation. Ici encore, des questionnements éthiques apparaissent quant à l'architecture de la prise de décision qui, ramenée à l'idée de relation, ouvre des brèches de subjectivité.

6.2.3. L'émergence de certains malaises

Tous les participants auraient bien voulu être en mesure d'affirmer ne pas porter de jugements dès la lecture de la situation... mais tous en arrivent à la conclusion qu'il y a toujours une certaine forme de jugement, ce qui agace certains : *« [...] et je me dis cette mère... rapidement, je l'ai identifiée comme le mouton noir, c'est elle le problème alors qu'elle est probablement le*

symptôme du dysfonctionnement familial... D'emblée, j'ai considéré cette mère là comme étant le problème et moi, ça m'a chicotté ! » (5gr3). Dans un contexte de réflexivité et de mise en mots face à la pratique, plusieurs participants apparaissent déçus de leur première réaction. Pour certains, cela est confrontant alors que pour d'autres, il s'agit d'une prise de conscience intéressante.

Un autre élément de malaise est relié à la résonance du dossier en lien avec le vécu ou à la réalité du professionnel. Par exemple, la non-réponse aux besoins des enfants fait « *vibrer la fibre de maman* » d'une intervenante-terrain (5gr2). Ou encore, le fait d'être lui-même grand-père amène un psychoéducateur à s'objectiver davantage par rapport à la situation, sensible à la réalité des grands-parents. Aussi, pour une professionnelle qui tente de devenir enceinte, la situation de la mère qui dit n'avoir jamais voulu ses enfants peut amener une réaction défensive. Bref, des éléments qui font « résonner de l'intérieur » et pour lesquels les professionnels nomment qu'une vigilance est requise afin d'éviter de tomber dans une trop grande subjectivité.

Bien des éléments de la mise en situation ont suscité la réaction des professionnels à divers niveaux: la difficulté à travailler en contexte de non-collaboration, les risques d'abandon, la non-protection du père envers ses enfants, le manque d'investissement des parents, la pensée magique de la mère, le manque de sensibilité maternelle. De multiples éléments qui portent à réflexion et pour lesquels les professionnels se questionnent eux-mêmes, confrontent les autres et émettent une certaine forme de jugement : « *ça ne se fait pas* », « *ce n'est pas normal* ». Plus souvent toutefois, des questionnements, des interrogations mènent à l'élaboration d'hypothèses concernant la compréhension de la situation. Tous admettent à cet égard l'importance de s'objectiver, de discuter avec d'autres pour valider les perceptions et les représentations, de ventiler au besoin ces malaises vécus et par la suite, les raisonner dans l'optique de comprendre plutôt que de juger. Plusieurs moyens sont mis en place par les participants à ce niveau : prendre du recul, faire des lectures, discuter avec des collègues ou encore consulter son conseiller-clinique ou son réviseur. Des moyens qui permettent aux professionnels de voir plus clair.

6.2.4. Mise en perspective

Cette étape dans la cueillette de données face aux risques, aux enjeux et aux malaises amène les participants à conclure qu'une situation perçue comme relativement simple au départ, se complexifie grandement lorsqu'un regard plus pointu est posé, soulevant des défis d'évaluation et d'analyse. Face aux risques de manière générale, les professionnels soulèvent la difficulté d'évaluer leur ampleur et de les prioriser. Un parallèle est présent entre le discours des participants et la notion d'acceptabilité des risques présentée à l'intérieur du cadre conceptuel. Où se situe cette frontière entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas ou plus ? Comment déterminer du moment où le risque devient suffisamment important pour qu'une mesure de protection soit justifiée et souvent imposée ? Cette crainte est soutenue chez les professionnels qui, ultimement, composent avec la peur de se tromper et ainsi, « *créer des risques* » ou encore, « *créer des problèmes là où il n'y en a pas* » (2gr8). Les conséquences découlant des actions posées semblent préoccupantes pour les professionnels qui doivent jongler avec les différents risques et enjeux présents dans les situations qu'ils rencontrent.

Les réponses à l'identification de ces trois éléments — risques, enjeux et malaises — semblent d'abord associées à une position individuelle face à la situation. Cependant, le statut et la profession de chacun orientent le « focus » sur certains aspects plutôt que sur d'autres. En ce sens, les risques et enjeux légaux et organisationnels sont plus rapidement ciblés par les professionnels du volet juridique et du personnel cadre alors que les risques et enjeux pour la famille et le professionnel sont davantage mis en lumière par les intervenants-terrain. La nature même du rôle qui leur est attribué oriente la manière d'appréhender la situation. Ce constat porte à réfléchir sur les interfaces entre chacun dans la collaboration professionnelle et amène à penser des espaces d'incompréhension et de traduction. La prise de décision en protection de l'enfance se vit dans un champ d'action où plusieurs professionnels sont appelés à travailler ensemble. Il appert des discours des professionnels que différents éléments se doivent d'être clarifiés afin de s'assurer de « parler le même langage », particulièrement en ce qui a trait aux volets social et judiciaire, mais également entre les intervenants-terrain et les autres professionnels qui n'ont que peu de contact avec les familles.

L'identification des risques, des enjeux et des malaises touche donc plus que la situation : elle doit être mise en contexte et appelle d'actions situées. Elle touche le professionnel lui-même (perspective morale et identitaire face aux croyances, valeurs et perceptions du professionnel sur la situation), les impératifs et le fonctionnement de l'organisation (perspective organisationnelle concernant la structure hiérarchique et l'organisation des services tout comme les impératifs administratifs) ainsi que le cadre légal et juridique (perspective juridique et déontologique au regard des critères de la loi et des délais prescrits). L'identification des risques, des enjeux et des malaises est en ce sens reliée à différentes perspectives du cadre de délibération éthique. Les professionnels s'appuient sur elles pour permettre l'identification de ces éléments, tout comme ils s'inscrivent dans un exercice de délibération dans l'interrelation de ces perspectives entre elles. La construction de logiques d'action, dans le processus décisionnel, amène les professionnels à délibérer et négocier avec ces perspectives et à prioriser celle(s) qu'ils mettront de l'avant face à la réalité familiale avec laquelle ils doivent composer. Il apparaît alors important de conscientiser ce processus afin de rendre limpides les choix faits par les professionnels dans la construction de leurs prises de décisions.

6.3. La construction de pistes de solutions

À travers leur premier regard, leur première impression sur une situation, les professionnels débute la construction de ce qu'ils déterminent être le « problème », la réalité à modifier afin de protéger les enfants. Ils débute également la construction de la solution, des interventions envisagées. Celle-ci passe par leur analyse de la situation et la mise en perspective des risques et des enjeux qu'ils associent à la réalité familiale.

Au-delà des facteurs jugés importants et de la situation elle-même, plusieurs éléments colorent et orientent la construction de pistes de solutions et au final, les interventions choisies. La présente section s'attarde à ces éléments qui, à partir des discussions des professionnels, se regroupent en quatre thèmes : le filtre de la loi, la notion de processus, la posture et le discours ainsi que l'éventail de « mondes possibles ».

6.3.1. Un incontournable : le filtre de la loi

L'analyse des discours des participants permet d'abord de voir qu'envisager une solution commence par une validation du cadre légal au sein duquel se retrouvent les professionnels, plus particulièrement encore pour ceux du volet judiciaire : que permettent les balises légales dans la situation ? Quels sont les délais d'intervention prescrits ? Quels sont les motifs légitimant l'intervention ? La *Loi sur la protection de la jeunesse* encadre les possibilités d'intervention par des critères précis (les problématiques, les délais) mais aussi par des principes (par exemple, la primauté de l'autorité parentale). Les professionnels doivent valider la teneur de leurs interventions en fonction de ce cadre qui chapeaute les actions. Pour certains intervenants-terrain, une nuance importante s'impose : il s'agit d'un cadre légal et non d'un cadre clinique.

« Pour moi la loi ce n'est pas clinique, c'est un cadre, ce n'est pas clinique au sens du développement. Il y a beaucoup de droits des parents, de droits des enfants. C'est sûr qu'on essaie de faire le mieux mais en conservant l'essence de la loi » (ent.ind.10).

Cela permet d'identifier une certaine « négociation » pour ces intervenants entre le légal (volet judiciaire) et le clinique (volet social), telle que perçue dans la section précédente. Ces derniers doivent, à travers leur vision « clinique » de la situation, s'assurer de respecter un cadre légal. Et même si plusieurs professionnels priorisent le volet social, un nombre important identifie la pression légale comme significative dans les choix réalisés. L'enjeu de l'espace-temps, associé aux délais prescrits par la loi, plane au-dessus de cette vision clinique de la situation. Une participante parle d'ailleurs de décisions qui ne sont pas, à certaines occasions, des « *décisions cliniques pures* » : les professionnels, tant sociaux que judiciaires, sont parfois amenés à « *couper la poire en deux* » dans leur prise de décision, à chercher un certain équilibre entre le clinique et le légal :

« Des fois aussi on va prendre des décisions qui ne sont pas des décisions cliniques pures. On va toujours essayer de prendre les décisions qui sont les meilleures, mais des fois on prend les décisions où il y aura le moins d'impacts. Si on coupe la poire en deux et on maintient l'équilibre, c'est beaucoup mieux que d'enlever la poire au complet et d'avoir

un parent complètement désorganisé et que là on ait des impacts sur l'enfant. J'essaie toujours de prendre des décisions dans un souci de dynamique familiale : ça va être quoi les préjudices qui vont en découler et oui, des fois, ça m'arrive de faire des compromis et gérer plus de risques si on réussit à avoir un certain équilibre dans tout ça... » (1gr 6).

Dans cette optique, la gestion des risques est influencée par le désir du professionnel d'en arriver à un compromis pour la famille mais également pour lui, en fonction du mandat qui lui est attribué.

D'entrée de jeu, tous les participants, peu importe leur statut ou leur rôle dans l'organisation, s'entendent pour dire que l'élément central de leur prise de décision est la sécurité de l'enfant : s'assurer que l'enfant est en sécurité par une mesure qui lui est directement rattachée (par exemple, le placement) et créer autour de lui un filet de sécurité. L'enfant doit se retrouver dans un environnement sain qui permet son développement de manière positive. Un souci de stabilité et de permanence est quasi omniprésent dans le discours des professionnels. Pour chacun, l'enfant ne peut faire les frais d'une décision qui ne défendrait pas son intérêt et toute intervention doit être réalisée pour lui.

Face à la construction des solutions, plusieurs mentionnent l'importance de prendre le temps, de ne pas agir trop vite, de se donner l'occasion de voir comment les choses se passent et de valider les impressions. Paradoxalement, les participants énoncent cette impression de toujours aller très vite et de ne pas avoir ce temps disponible et espéré. Ce sentiment d'urgence apparaît bien présent : telle que mis en lumière dans le cadre conceptuel, la motivation des professionnels à protéger les enfants les porte à prendre des décisions rapides dans des contextes qu'ils qualifient d'urgents. Prendre le temps diminue les possibilités de « créer des risques » ou encore, comme le soutient Monroy, de créer des « *relais d'inquiétude* » qui amènent à agir plus rapidement (Monroy:2003). Le temps est donc au cœur des préoccupations des professionnels et constitue un critère majeur dans l'élaboration des « possibles » concernant la réalité à laquelle ils font face.

Cet espace-temps, combiné à la réaction de la famille, est particulièrement révélateur de la visée dans laquelle les professionnels envisagent d'intervenir : une décision à court, moyen ou long terme? Le principe de permanence chez l'enfant porte à voir les décisions à plus long terme, tout comme la notion de projet de vie qui dirige vers un pronostic, une orientation pour le futur. Cela appelle d'une mise en perspective pour le professionnel, de l'importance de « *balayer large* » (ent.ind.3) en se détachant souvent des symptômes qui émergent et pour lesquels des interventions sont plus immédiates. Une participante indique que cette vision à long terme permet « *d'amener le parent plus loin que le malaise présent* » (ent.ind.3) ce qui est source de satisfaction pour elle. Il s'agit d'une façon d'aller au-delà du symptôme et d'éviter les interventions de type action/réaction qui peuvent provoquer de la discontinuité pour l'enfant, causée par les revirements de situation, les essais/erreurs ou encore les orientations différentes selon les réactions de chacun (par exemples, des allers-retours entre le milieu familial et un milieu substitut ou encore de multiples déplacements de familles d'accueil).

Il semble toutefois possible de prendre des décisions à court terme dans une perspective plus globale : il est possible d'avoir « *des actions à court terme dans une perspective à long terme, selon l'expérience* » (ent.ind.3). Des interventions rapides sont très souvent essentielles pour agir dans l'immédiateté afin de protéger l'enfant ou encore pour permettre de rectifier des éléments majeurs pouvant porter à préjudice (par exemple, un comportement ou une attitude parentale ayant des conséquences majeures sur la sécurité ou le développement de l'enfant). Également, il a été énoncé à plusieurs reprises qu'une mesure de protection plus courte peut servir de propulseur à la mise en action des parents qui ainsi, sentent la pression du temps. Perçu à d'autres moments comme un enjeu important, le temps devient ici un outil d'intervention pour démontrer aux parents le sérieux de la situation et les faire « *bouger* » plus rapidement. Comme l'indique une participante, le message laissé aux parents est que la situation est sérieuse et qu'il n'y a pas de temps à perdre. Elle ajoute que si des modifications à la situation n'apparaissent pas, des décisions à plus long terme seront prises pour les enfants.

La perspective à long terme demande, pour plusieurs professionnels, une meilleure expérience de la pratique puisque les enjeux s'avèrent plus grands pour la famille : par exemples, un placement

long terme ou encore une adoption. En ce sens, le fait de se laisser du temps pour prendre une décision juste fait l'unanimité auprès des participants qui mentionnent l'impossibilité de revenir en arrière dans ce type de décision. Ces décisions sont lourdes à assumer pour les professionnels qui disent devoir faire, à ce moment, une analyse exhaustive de la situation pour être en mesure de « porter » (parfois au sens propre du terme) la décision et la défendre tant au niveau clinique que juridique. Les professionnels s'appuient sur leur bagage d'expériences pour prendre une décision à long terme, tout comme ils doivent dégager la conviction nécessaire pour croire que la décision prise répond à l'intérêt de l'enfant pour sa sécurité et son développement. Les enjeux d'une décision à long terme étant grands, il est important pour eux de ne pas aller trop vite malgré la pression des délais légaux dans le but de dégager une certaine marge de manœuvre dans la construction de leur solution. Donc, même dans un espace-temps plutôt compressé par l'aspect légal, les professionnels créent des espaces de travail leurs permettant une prise de décision éclairée qui, elle-même, procure une plus grande satisfaction ainsi qu'une forme de conviction.

Ce volet légal engage pour les professionnels une forte pression vécue par le passage devant les tribunaux. L'idée d'avoir à présenter une situation devant un juge amène pour plusieurs un fardeau de stress pouvant porter à envisager la décision autrement.

« Mais le tribunal aussi... le tribunal aussi avec la magistrature... des fois assez que les intervenants vont dire, je peux pas faire ça, le juge y va dire quoi? C'est pas le bon enjeu. Il faut s'habiller à expliquer nos décisions. C'est pas le juge qui va venir gérer notre clinique. Il faut lui expliquer pour qu'il comprenne » (ent.ind.8).

La décision prise par le professionnel peut donc se modeler aux appréhensions relatives au passage au tribunal. L'intervenant-terrain se voit particulièrement destabilisé par l'idée d'y présenter une situation: le fait d'être les yeux de la situation, puisqu'il effectue le suivi de la famille à toutes les étapes du processus d'intervention en protection de l'enfance, ajoute un aspect émotif à la démarche. Plusieurs se disent tiraillés entre leur évaluation clinique de la situation, basée sur l'analyse des besoins et de la réalité de chacun, et les critères légaux auxquels ils savent devoir répondre. L'équation n'est pas simple entre ces deux aspects de la pratique et, tel que mis en lumière par l'extrait précédent, les professionnels peuvent chercher à anticiper les questions et

se laisser influencer à prendre une décision qui « plaira » à la cour. Or, la décision présentée peut répondre à cette inquiétude, mais est-elle réellement prise dans l'intérêt de l'enfant et plus globalement, dans l'intérêt de la famille ? Encore une fois, le questionnement éthique émerge : le risque pour qui ? Protéger qui ? Comment ? Pourquoi ? À entendre les avocates rencontrées concernant le passage au tribunal, cette pression ressentie apparaît à propos au regard des enjeux de l'intervention mais également à leur propre rôle face aux intervenants sociaux :

2: *« Parce que le processus judiciaire ça a un impact sur les gens. Des fois, ils se mobilisent, c'est peut-être de la poudre aux yeux, mais s'ils se mobilisent pour vrai? Et ça, c'est écoeurant pour un intervenant. Ça fait des mois qu'il travaille avec un client et là un juge ou un avocat le dit et il le fait. Ça bouge... des fois le processus judiciaire est long et cette dynamique là, ça entre en ligne de compte. Et ça, les intervenants ont de la misère avec ça. Ils ont colligé les informations dans leur suivi ou leur évaluation, selon le cas, et ça s'arrête là. Je trouve qu'ils ne voient pas toujours tout l'impact du processus judiciaire.*

3: *Ça les fâche. Des fois, c'est un jeu de pouvoir mais il faut évaluer la situation à chaque fois.*

2: *Je pense que le processus judiciaire c'est difficile pour les intervenants [silence ...] des fois, il y a un jeu de perceptions. C'est assez rare que les faits ne vont pas dans le même sens. C'est souvent une question d'interprétation et de perception.*

3: *Après un contre-interrogatoire, on se rend compte souvent qu'on dit la même chose. C'est encore la subjectivité dont on parlait tantôt.*

2: *Mais on a quand même des critères cliniques et légaux. On a des manières de faire pour évaluer la crédibilité des gens. Mais à la base, ça reste un peu subjectif.*

1: *Et ça dépend de ce qui se passe au tribunal et de comment ça se passe.*

2: *Oui, et il y a des juges qui vont beaucoup se fier à ce qui passe la journée de l'audition. Il y a des juges qui font peu confiance aux intervenants et qui font leur propre enquête.*

1: *Oui, pis t'sé les choix qu'on fait, dans un dossier, si j'avais fait témoigner une intervenante plutôt que de déposer son rapport, ça aurait pu changer les choses.*

2: *C'est dynamique! C'est ce qu'on dit.*

1 : *T'sé un témoignage des fois, ça fait changer le cours des choses. T'sé, la façon dont on fait le dossier, ça peut changer...*

2 : *C'est stratégique. Et dynamique...* » (1, 2 et 3 gr8)

Le passage au tribunal amène une peur chez le professionnel d'être jugé, de se voir remettre en cause et finalement, de ne pas obtenir du tribunal une ordonnance représentative de leurs recommandations qui sont basées sur leur analyse clinique des situations et leur évaluation professionnelle. La prise de décision au tribunal est fragile, tel que l'entend le dialogue présenté, et tient sur une architecture parfois précaire. Les enjeux soulevés précédemment par les professionnels reviennent donc lors du passage à la cour et celui-ci peut devenir le théâtre d'une friction possible, sinon d'une confrontation, entre le volet social et le volet judiciaire. Ici encore, le dialogue entre les deux semble ardu, rendant difficile une compréhension commune. Est-ce une mauvaise perception des rôles de chacun ? Des cibles d'action divergentes ? Une compréhension différente des critères d'intervention ? Ou encore un langage différent face à l'analyse des réalités familiales ? Ces points ont tous été nommés par les participants afin d'expliquer que devant le tribunal, les acteurs en présence ne sont pas toujours sur la même longueur d'onde et peuvent avoir des divergences de point de vue : les espaces d'incompréhension en sont alors exacerbés.

6.3.2. Un éternel va-et-vient ou la notion de processus

Comme démontré dans le cadre conceptuel, l'analyse et l'évaluation d'une situation sont compris comme processus : mouvement, circularité, processus continu définissent ces étapes de l'intervention sociale. Cette position est confirmée par les participants qui mentionnent que la prise de décision est circulaire et demande un repositionnement continu. Un flot d'informations circule constamment à l'intérieur d'une situation en protection de l'enfance et bien que des décisions doivent être arrêtées, les hypothèses et les scénarios se chevauchent éternellement, tel qu'il a été illustré à la figure 10. Ce constat est perçu par plusieurs participants comme un défi continu : un professionnel mentionne à cet égard qu'il est difficile d'arrêter « aujourd'hui » une décision, surtout si elle est à long terme, alors que parallèlement, la vie des familles continue.

Dans le but de contrebalancer cette difficulté, les professionnels identifient l'importance de mettre en perspective la décision envisagée: où se situe l'intervention dans la chronologie des événements ? À travers une même situation, diverses décisions seront articulées au fil des semaines, des mois ou des années. Cet « *engrenage* » (1gr3) des décisions appelle à la vigilance et amène les professionnels à prôner une appréhension systémique et globale des réalités rencontrées pour mettre en lumière cette trajectoire et y voir clair. L'importance de la notion de processus, d'enchaînement, d'articulation des diverses actions posées se dégage dans un souci de faire sens et d'identifier ce que certains ont appelé une « *ligne directrice* » ou une « *stratégie d'intervention* ». Le discours des professionnels permet de ressortir que leurs actions sont généralement pensées, réfléchies et non aléatoires. Même si certaines interventions sont ponctuelles, elles doivent s'inscrire à travers une chaîne d'actions, celle-là même qui est mise en lumière à travers le concept de logique d'action et d'action située. Les professionnels doivent savoir pourquoi ils font les choses, s'assurer que les actions font du sens pour eux, pour leur organisation mais surtout pour les enfants et leur famille.

À travers ce processus se dégage une question cruciale : quand dois-je agir ? À quel moment puis-je et dois-je arrêter une décision ? Bien que des balises légales encadrent leur pratique, il semble difficile pour les professionnels de déterminer à quel moment ils sont allés au bout des possibilités avec la famille avant de prendre une décision plus tranchée. L'enjeu du temps refait surface : combien de temps accompagner une mère toxicomane vers la sobriété ? Combien de temps attendre qu'un père se mette en action et s'investisse auprès de ses enfants ? Combien de temps laisser les enfants en attente de leurs parents ? Questions cruciales face au processus d'intervention qui confrontent les professionnels à leur devoir d'agir dans un contexte où ils ne peuvent savoir avec certitude de ce qui pourra arriver dans l'avenir : y aura-t-il des changements ? Attendent-ils pour rien ? Quel est le moindre mal ? À cet égard, la prise de décision semble colorée par un principe de prudence. Il faut être prudent, mentionne un participant « *parce qu'on est sûr de rien* » (4gr2). Pour plusieurs, la précaution s'impose, surtout dans un contexte où les informations ne sont souvent pas toutes accessibles, soit parce que le professionnel n'y a pas accès ou encore en raison des résistances des familles face à l'intervention. Une certaine vigilance s'installe, mais sa présence sera balisée par la vision du professionnel face à sa prise de décision : est-ce une décision finale ou une décision parmi un

ensemble de décisions ? Se dégage des discours des participants que le professionnel qui perçoit sa décision comme une décision à l'intérieur d'un processus ne semble pas vivre la même pression que celui qui s'impose le poids d'une décision définitive. Tout n'est pas toujours arrêté, ce qui s'avère aidant pour les professionnels dans leur mise en perspective du travail à faire. La possibilité de se tromper devient alors moins lourde.

Pour la majorité des participants, ce processus de décision est fortement imprégné par le contexte d'adversité dans lequel ils sont plongés. Qui dit contexte d'autorité, dit résistance, méfiance, collaboration mitigée. La relation de confiance peut être difficile à atteindre même si elle s'avère importante dans la relation d'intervention à développer avec les familles. Plusieurs affirment d'ailleurs être satisfaits d'une décision lorsqu'ils ont réussi à obtenir l'adhésion des gens concernés. Une professionnelle mentionne être satisfaite d'une mesure « [...] *quand tout le monde est d'accord avec la décision, qu'il y a unanimité* » (ent.ind.11). D'autres parlent de médiation entre les professionnels et les familles, soulevant à cet effet l'idée d'un compromis pour que « *tout le monde dise, j'ai un peu de ce que je voulais* » (ent.ind.10). Une certaine préoccupation à répondre des besoins de chacun émerge, le professionnel y compris, tout en respectant les « possibles ». Il y a donc un climat de décision à espérer, une ouverture à l'Autre qui est identifiée par plusieurs participants : « *c'est pas parce que c'est mon idée que c'est la vérité... c'est ma vérité mais... il faut accepter l'opinion des autres* » (ent.ind.4). L'ouverture est de mise tant dans l'exercice de compréhension de la réalité des familles qu'au regard des décisions à prendre. Les professionnels qui prônent cette attitude d'intervention maintiennent qu'il est alors plus facile d'obtenir des informations et que le processus d'évaluation s'en voit bonifié.

C'est donc au cœur d'un processus, d'un éternel va-et-vient, que se dessinent les pistes de solutions par les professionnels. Ceux-ci sont appelés à se positionner et se repositionner au fur et à mesure que les informations leur parviennent et en fonction de l'évaluation qu'ils font des situations. Plus que réalisées à la pièce, les actions s'enchaînent à travers une trajectoire d'intervention qui appelle de la mise en perspective : les professionnels trouvent important de « *voir large* » et de refaire le fil des actions afin d'y dégager du sens. Malgré cela, trouver le bon

« *momentum* » apparaît comme le principal défi, dans un contexte d’adversité où les décisions, parfois à long terme, peuvent amener des conséquences importantes pour les enfants et leur famille. En cela, le principe de prudence, évoqué par les participants, semble s’expliquer.

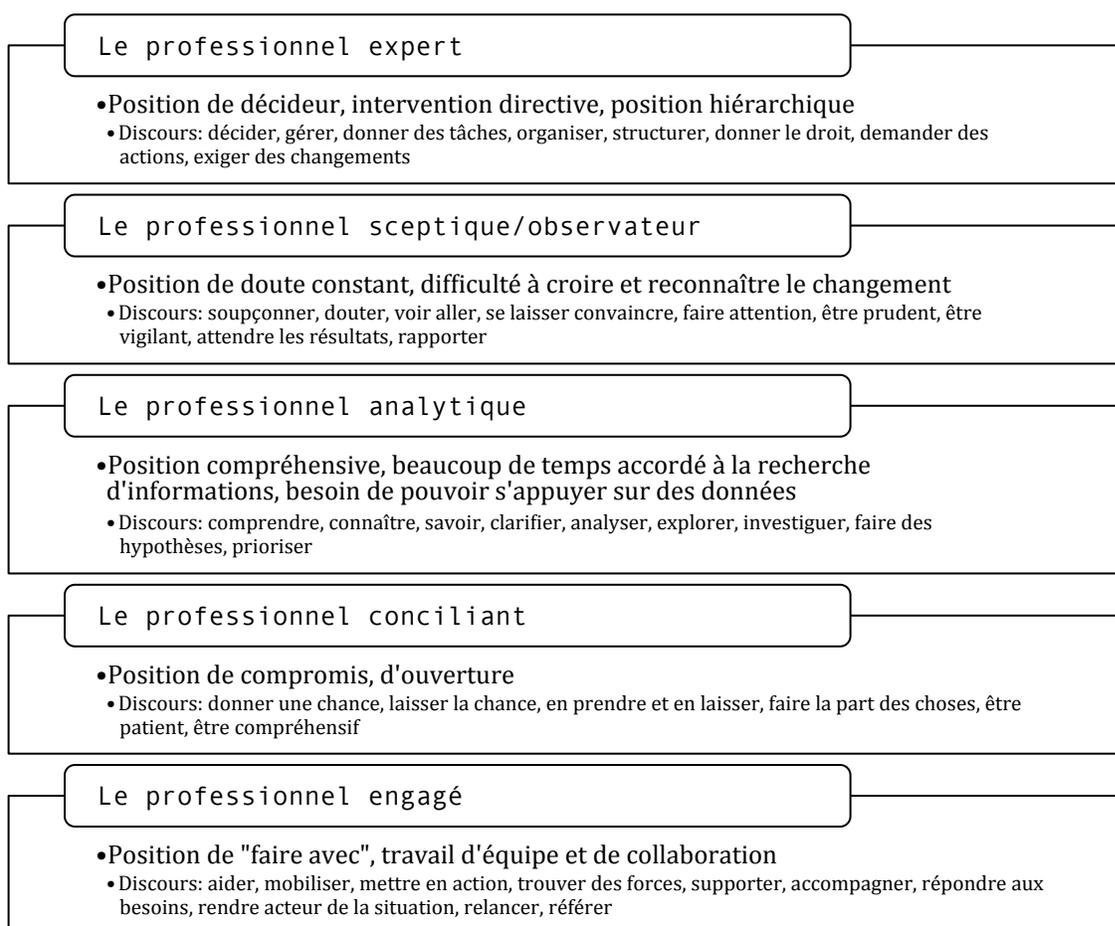
6.3.3. Lorsque la posture et le discours orientent l’action

Le passage sur la première impression a permis de déterminer que le statut ainsi que les rôles et professions des professionnels avaient une influence significative sur leur manière de percevoir les réalités familiales. Ces éléments colorent aussi la prise de décision, dans la mesure où ils peuvent orienter l’intention des choix et les justifier. Les cadres de référence et d’analyse variés, compte tenu du rôle à jouer au sein de l’organisation, peuvent modifier l’action à réaliser: le professionnel à la porte d’entrée doit déterminer si la situation répond aux critères de la loi, l’évaluateur doit tabler sur les faits et les rattacher également au cadre légal, l’intervenant à la prise en charge aura le défi de créer un minimum de relation pour faire avancer les choses, les conseillers-cliniques et réviseurs doivent supporter et entériner la prise de décision, les chefs de services doivent s’assurer d’un bon roulement des dossiers (donc d’une prise de décision efficace), les avocats doivent déterminer des éléments de droit en cause. Les intentions et les actions qui les suivent répondent d’emblée aux rôles et responsabilités organisationnelles des professionnels.

Au-delà de ces statuts différents, des postures se dessinent et des discours émergent qui ne sont pas uniquement rattachés aux rôles de chacun, mais qui présentent un rapport intime aux participants, donc qui ont un caractère plus personnalisé (voir figure 18). L’analyse des données a permis de recouper les différents discours des professionnels rencontrés face à leurs prises de décisions. La mise en commun de ces discours mène à dégager certaines postures adoptées par les professionnels concernant leur mandat de protection envers les enfants et leur famille. Ces postures n’apparaissent pas exclusives : certains professionnels y naviguent, passant parfois de l’une à l’autre selon le moment de leur intervention, selon le contexte de leurs actions (début ou fin d’intervention, étape de cueillette de données, analyse/évaluation, processus clinique vs processus judiciaire, etc.). Or, d’autres affichent une certaine cohérence dans la posture et le discours qui y est associé dès le premier regard et jusqu’à l’élaboration de pistes de solution.

Il est difficile d'établir un rapport clair entre les statuts et professions des participants et les différentes postures et discours exposés. En fait, ceux-ci se proposent comme étant plutôt individualisés voire « mobiles » au fil des discussions : en effet, il est possible d'identifier dans les groupes de discussion certains recouvrements au fur et à mesure de l'avancée des réflexions.

Figure 18 : Postures et discours identifiés chez les professionnels



Cela illustre tout le paradoxe du discours des acteurs et l'importance de la parole, des mots, dans le dialogue engagé avec les diverses personnes impliquées au cœur de la prise de décision. Ces discours sont poreux, perméables aux autres discours, influencés par les autres discours, ce qui soulève l'importance, pourrait-on dire l'exigence, d'un échange collectif face à la complexité de

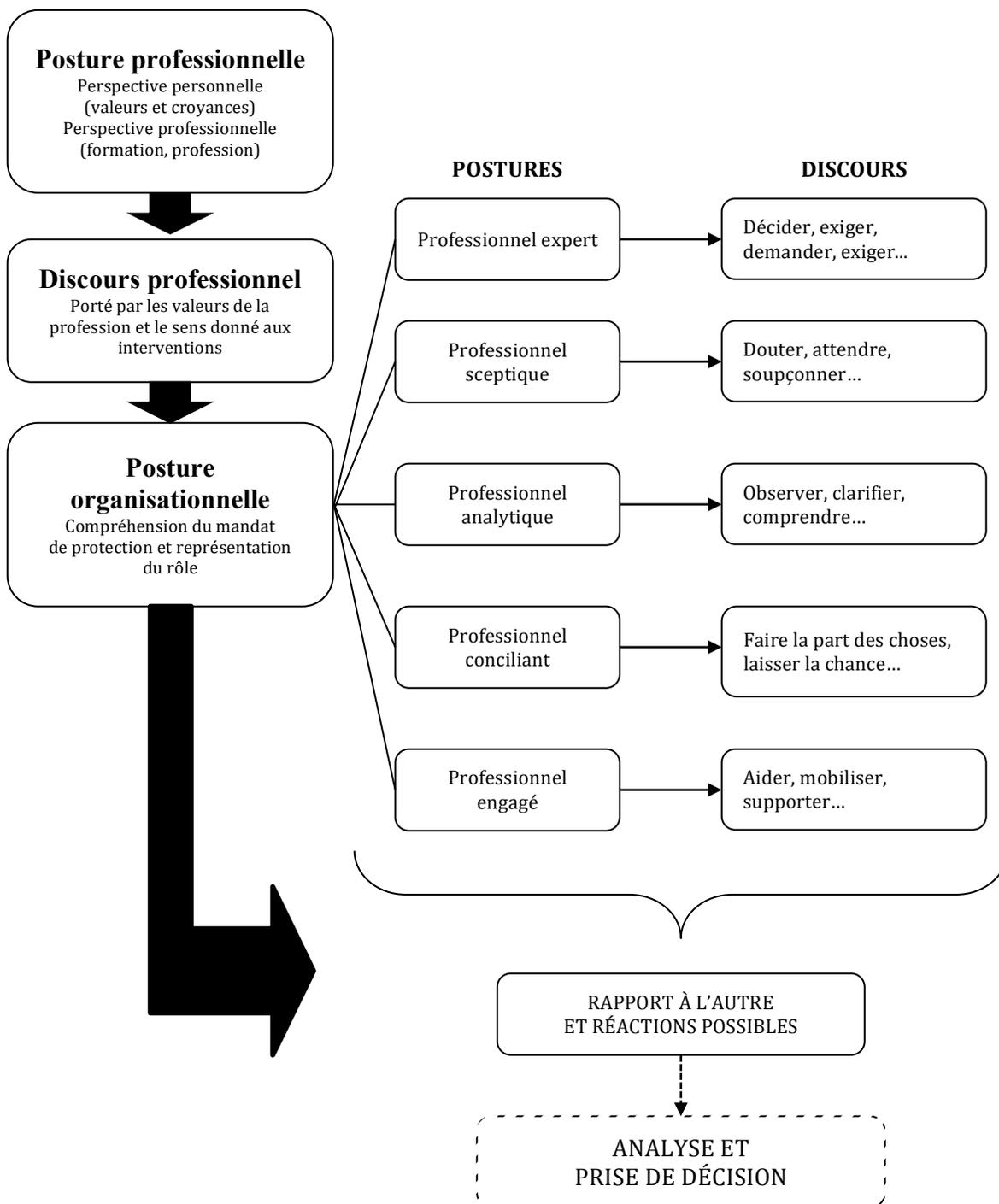
la prise de décision en protection de l'enfance. Car en effet, ces discours confirment ou modifient la posture de départ des professionnels, leur posture spontanée face à la situation, et permettent de dégager l'implicite, le poids des mots. Ceux-ci parlent quant à l'élaboration d'une logique d'action pour le professionnel pouvant servir d'appui à la justification des choix qui sont faits.

Il peut s'avérer pertinent de relier ces constats à la notion d'intention telle que mise en perspective dans la section sur les dimensions épistémologiques au regard des logiques d'action. L'intention a alors été présentée comme déclencheur de l'action. Peut-on, à travers les discours des professionnels, identifier l'intention ? Se cache-t-elle ou est-elle perceptible à travers les discours ? L'intention est-elle reliée à la perception du mandat de protection ? Le discours est-il alors imposé ou appris ? Le discours arrive-t-il avant ou après la posture déterminée ? Comment peut-on envisager cet enchaînement ?

Les positions adoptées par les professionnels, tant face à leur posture que leurs discours, orientent la trajectoire adoptée cliniquement, mais sont aussi influencées par la réaction des familles pour et avec lesquelles les interventions sont effectuées. Discours, postures et réactions semblent alors s'enchaîner au sein du processus d'intervention comme présenté à la figure 19.

Concrètement, cela pourrait dire que le professionnel ayant une posture sceptique, adoptera une position de mise en doute. Cette posture pourrait influencer la réaction de la famille. Par exemple, dans la mise en situation utilisée dans la cueillette de données, cette position a été soulevée à plusieurs reprises concernant la mère. La mère vivra-t-elle ce sentiment d'être mise en doute ? Comment réagira-t-elle au discours du professionnel ? Cela aura-t-il un impact sur ses actions ? Cela aura-t-il un effet mobilisateur ou paralysant ? De fait, comment le professionnel analysera-t-il cette réaction ? Verra-t-il que sa position peut influencer la réaction de la mère ? Comment se repositionnera-t-il face à cette réaction ?

Figure 19 : Processus d'influence entre la posture, le discours et la prise de décision du professionnel



Une posture engagée chez le professionnel pourrait amener la mère à réagir différemment. Dans son discours de vouloir aider et mobiliser, le professionnel engagé adoptera probablement une position de proximité face à la mère. Il cherchera dans l'intervention à trouver des leviers pour la mettre en action. Comment réagira la mère ? Se sentira-t-elle appuyée ? Aura-t-elle l'impression d'être accompagnée ? Se sentira-t-elle encouragée à passer à l'action ? Comment le professionnel analysera-t-il cette réaction de la mère ? Verra-t-il le rôle qu'il y joue ? Se repositionnera-t-il suite à sa réaction ?

La réflexivité, présentée dans les dimensions épistémologiques, s'avère ici pertinente et ce, aux trois niveaux soulevés: une réflexivité en cours d'action et sur l'action (Schön), une réflexivité collective (Racine) et une réflexivité sur les structures (Giddens). Ces formes de réflexivité peuvent permettre aux professionnels de prendre le pas de recul nécessaire à l'analyse de leurs actions et la conscientisation des logiques qu'ils déploient dans la prise de décision.

Le fait que les professionnels naviguent parfois entre les diverses postures et que leur discours se modifie en cours d'action, porte à penser qu'il est dangereux de vouloir rendre étanches les frontières qui les séparent ou encore de leur attribuer un caractère positif ou négatif. Les conséquences et les réactions des différents acteurs sont à prendre en considération dans l'articulation possible des postures et des discours des professionnels. La réaction des familles, principalement, est importante dans l'analyse de la situation et la prise de décision. Aux dires des participants, celle-ci demeure souvent difficile à prévoir et ce, nonobstant la posture adoptée. Un parent, par exemple, qui se sent observé peut ressentir le besoin de se prouver et ainsi se mettre en action. D'un autre côté, un profil de professionnel « engagé » peut provoquer un sentiment d'envahissement chez un parent, le démobilisant par le fait même. Certaines familles se verront dévalorisées par le travail d'un professionnel adoptant un discours d'expertise alors que d'autres se sentiront entre bonnes mains. C'est en ce sens que les effets des postures et des discours qui leurs sont associés vont au-delà des postures elles-mêmes.

Les classifications présentées permettent d'illustrer les différentes postures possibles à l'intérieur d'un champ de pratique qui s'avère encadré par une loi et pour lequel on pourrait facilement

croire que les espaces de divergence sont restreints, étouffés par le cadre juridique. Les propos des participants mènent vers une autre piste : la loi procure un certain nombre de balises incontournables, mais n'empêche aucunement les professionnels d'avoir des couleurs, des postures et des discours différents. Cette latitude, essentielle au travail auprès de la « singularité humaine », amène toutefois des interrogations majeures en ce qui a trait à la prise de décision. Si la posture et le discours des professionnels orientent l'action et permettent des réactions différentes chez les familles et donc des choix d'interventions diversifiés, cela se relie aux questionnements de départ : comment expliquer que des chemins différents puissent être empruntés par les professionnels dans l'analyse d'une situation commune ? Quelles en sont les conséquences dans la trajectoire de vie des familles et quels enjeux éthiques s'y greffent ? Comment penser ces « possibles » au sein de la prise de décision et de la gestion des risques qui y est associée ?

6.3.4. Un monde de « possibles »

À travers la prise de décision, tous les participants s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de recette toute faite : une même situation peut laisser poindre des possibilités diverses et plusieurs confirment avoir déjà eu à défendre leur point de vue face à des opinions divergentes de collègues ou de supérieurs. Ceci étant dit, les divergences d'opinion se manifestent à travers la mise en situation suggérée dans l'exercice de délibération : comme aucune consigne de convergence n'accompagne la discussion au sein des groupes, plusieurs propositions de solution sont exposées, telles que le maintien des enfants chez les grands-parents, la mobilisation accrue du père et la possible réinsertion des enfants chez lui, ou encore l'espoir d'une mobilisation de la mère et un travail intensif à faire auprès d'elle. Tous étant bien au fait du besoin de sécurité pour les enfants, aucune mesure n'est perçue comme inacceptable par les participants dans la situation. Chacune des mesures proposées se justifie et pour plusieurs, la décision est en lien avec leur vision des risques et des enjeux. Face à cela, comment s'expliquer qu'une mesure est choisie au détriment d'une autre ? Outre la situation en tant que telle, que prennent en considération les professionnels pour en arriver à une décision ?

La première impression du professionnel, ou ce qu'il est possible d'appeler sa « posture spontanée », est importante. Il appert que cette posture, bien que parfois non conscientisée, oriente et colore la prise de décision, ramenant au principe « d'action située », à une « prise de décision orientée » en fonction du contexte mais aussi en fonction de la position du premier acteur qu'est le professionnel. Avant même d'être en contact avec les gens, le professionnel est en relation avec la situation.

Pour éviter toutefois de se limiter au jugement de départ, certains participants soulèvent l'idée d'un « effet d'entonnoir » (ent.ind.12): pour prendre une bonne décision, il faut « balayer large » (ent.ind.3) dès le départ, créer de l'ouverture pour ensuite se rapprocher d'une décision. Pour plusieurs, l'objectif est « [...] *d'avoir l'impression d'avoir tout tenté. Ou d'avoir été chercher chaque aspect et d'avoir pris le temps de réfléchir* » (ent.ind.12). Questionné sur les pistes de solution possibles, un professionnel répond « [...] *je vais commencer par ce que je ne ferais pas !* », réflexion approuvée par d'autres membres du groupe qui illustre que les professionnels savent parfois ce qu'ils ne feront pas avant de savoir ce qu'ils feront : ils savent ce qu'ils ne peuvent faire avant de connaître ou reconnaître les possibilités d'action. Cela peut se définir comme une méthode d'élimination des « possibles ». Souvent ramenée comme une mesure du « moindre mal » (3gr5), « *le moins pire dans des histoires qui n'ont pas d'allure* » (2gr7), l'intervention en protection de l'enfance n'est pas liée à une mesure ciblée sur l'idéal à atteindre, mais plutôt à celle qui répondra le mieux aux besoins et droits de chacun en fonction de la réalité vécue. Pour les participants, l'élaboration de nombreuses hypothèses de départ est primordiale, hypothèses qu'ils devront par la suite valider. De même, ils dégagent l'importance de « *se projeter* », de construire des pronostics réalistes qui vont au-delà de l'ici et maintenant afin de légitimer et justifier les mesures qu'ils proposeront.

Déterminer les « possibles » pour les professionnels c'est également prendre en considération leur « zone de confort ». Prendre une décision, « *se lancer* », n'est pas d'emblée confortable pour tous. Plusieurs ont mis en lumière la difficulté associée à la prise de décision en protection de l'enfance compte tenu du contexte de souffrance et de détresse dans lequel se retrouvent les familles rencontrées. Ce sont des décisions difficiles « *auxquelles on ne s'habitue pas* »

(ent.ind.1). Pour prendre ces décisions, les professionnels doivent leur donner du sens, mais aussi tendre à une zone de confort qui permet de croire à ces décisions et ressentir de la conviction. Si cette zone de confort n'est pas atteinte, les professionnels indiquent éprouver des difficultés à défendre leur point de vue et à convaincre les autres de leur choix, que ce soit la famille, les collègues, les supérieurs, les avocats ou le tribunal. À preuve cette citation d'une participante :

« Quand ma décision est prise, il faut que je sois capable d'être bien avec... Dans les situations où ce n'est pas clair, ça paraît... ça prend plus de temps à faire le rapport, on est tracassé... » (ent.ind.12).

Souvent, les professionnels disent se tourner vers la réponse aux besoins des enfants et l'amélioration de leurs conditions de vie pour atteindre cette zone de confort espérée. Cette dernière permet d'éliminer et de sélectionner des pistes de solutions afin d'en choisir une que le professionnel espère la meilleure.

Le dernier élément présenté au regard du développement des « possibles » est lié aux conséquences des actions. *« Surtout ne pas nuire »*, ont dit plusieurs, ne pas créer de problèmes là où il n'y en a pas. Il y a une sensibilité à l'idée de ne pas créer plus de mal qu'il y en a déjà, un peu dans le sens où Berger l'entend (Berger:2005). Dans le spectre des choix possibles, certains envisagent également de pouvoir décider de ne rien faire, de ne pas intervenir pour ne pas *« créer d'autres problèmes »* (2gr8). Cette préoccupation à l'égard des conséquences des mesures prises est illustrée dans ce dialogue, qui recoupe également l'idée de ne pas avoir une *« décision clinique pure »* tel que l'entendait une participante précédemment :

2 : *« Parfois, il faut mesurer les impacts. Ça m'est déjà arrivé dans un dossier de considérer que la grand-mère ne remplissait pas du tout les critères mais la petite était tellement difficile, que je savais que la placer en famille d'accueil amènerait à changer de milieu d'accueil à de multiples reprises... »*

1 : *Il faut mesurer les conséquences et les impacts.*

2 : *Est-ce que j'ai pris la bonne décision ou pas? Je ne le sais pas. Mais j'avais un amour inconditionnel de la grand-mère... Qu'est-ce qui est le mieux? Le milieu de la grand-mère*

pas parfait ou 10 déplacements de FA? Des fois, vaut mieux y aller vers l'accompagnement des milieux. C'est pas toujours simple.

1 : *Le moindre mal...*

2 : *Et c'est là-dessus que tu sais jamais si c'est la bonne décision que tu prends... et c'est des années plus tard qu'on le saurait en faisant des recherches...*

3 : *On sait jamais si c'est la bonne décision... « (1, 2 et 3gr 5).*

Cette préoccupation concernant les conséquences de leurs actions, ajoutée au contexte d'incertitude dans lequel ils se retrouvent, place les professionnels dans une délicate position. Ils doivent appliquer des mesures de protection, s'assurer du bien-fondé de leur décision tout en mettant en perspective les conséquences possibles et ce, dans un contexte où ils ne sont jamais certains de leurs choix : *« on ne sait pas l'avenir, c'est difficile de faire des plans d'avenir »* (1gr3). À cet égard, la meilleure option est choisie à travers le *« monde de possibles »*. Celui-ci complexifie la question *« comment agir au mieux ? »* reliée aux préoccupations éthiques. Bourgeault ne maintient-il pas que si les situations étaient claires et évidentes, l'éthique ne serait pas nécessaire (Bourgeault:2003) ? Après avoir mis en lumière que les professionnels en protection de l'enfance s'approprient une situation souvent de façon influencée ; qu'ils identifient de diverses manières les risques et les enjeux qui y sont associés ; qu'ils construisent les pistes de solutions en fonction d'un cadre d'action et d'un processus d'évaluation mais également au regard d'une posture et d'un discours qui orientent les *« possibles »* ; c'est ici qu'apparaît le concept de gestion des risques. Une gestion qui tend à répondre aux besoins des enfants et de leurs parents, en cherchant l'équilibre entre les droits et libertés de chacun. Une gestion aussi qui navigue entre le volet social et le volet légal de la pratique. Une gestion surtout qui, bien qu'omniprésente dans la pratique de protection de l'enfance, reste somme toute peu définie. Or, elle apparaît importante dans la construction des logiques d'action des professionnels.

6.4. La gestion des risques et ses multiples représentations

Il a été théoriquement présenté que la gestion des risques, tout comme l'analyse et l'évaluation en intervention sociale, s'inscrit à travers un processus. Elle implique l'analyse et l'évaluation de la situation mais elle suppose une circularité plus globale et davantage d'allers-retours pour le professionnel. Le travail avec l'humain demande une dose d'adaptation. Tout n'est pas statique : tel que vu précédemment, lorsque le professionnel s'arrête pour prendre une décision, le temps lui, ne s'arrête pas et les familles continuent à vivre. Cela crée un flot roulant d'informations nouvelles. Les participants soulèvent bien ce « *va-et-vient* » constant qui influence la prise de décision et oriente l'action.

Les professionnels gèrent donc les risques associés aux décisions qu'ils prennent. Des risques à différents niveaux et perçus sous des angles multiples. Or, que signifie la gestion des risques pour les participants ? Quels éléments identifient-ils comme essentiels concernant celle-ci?

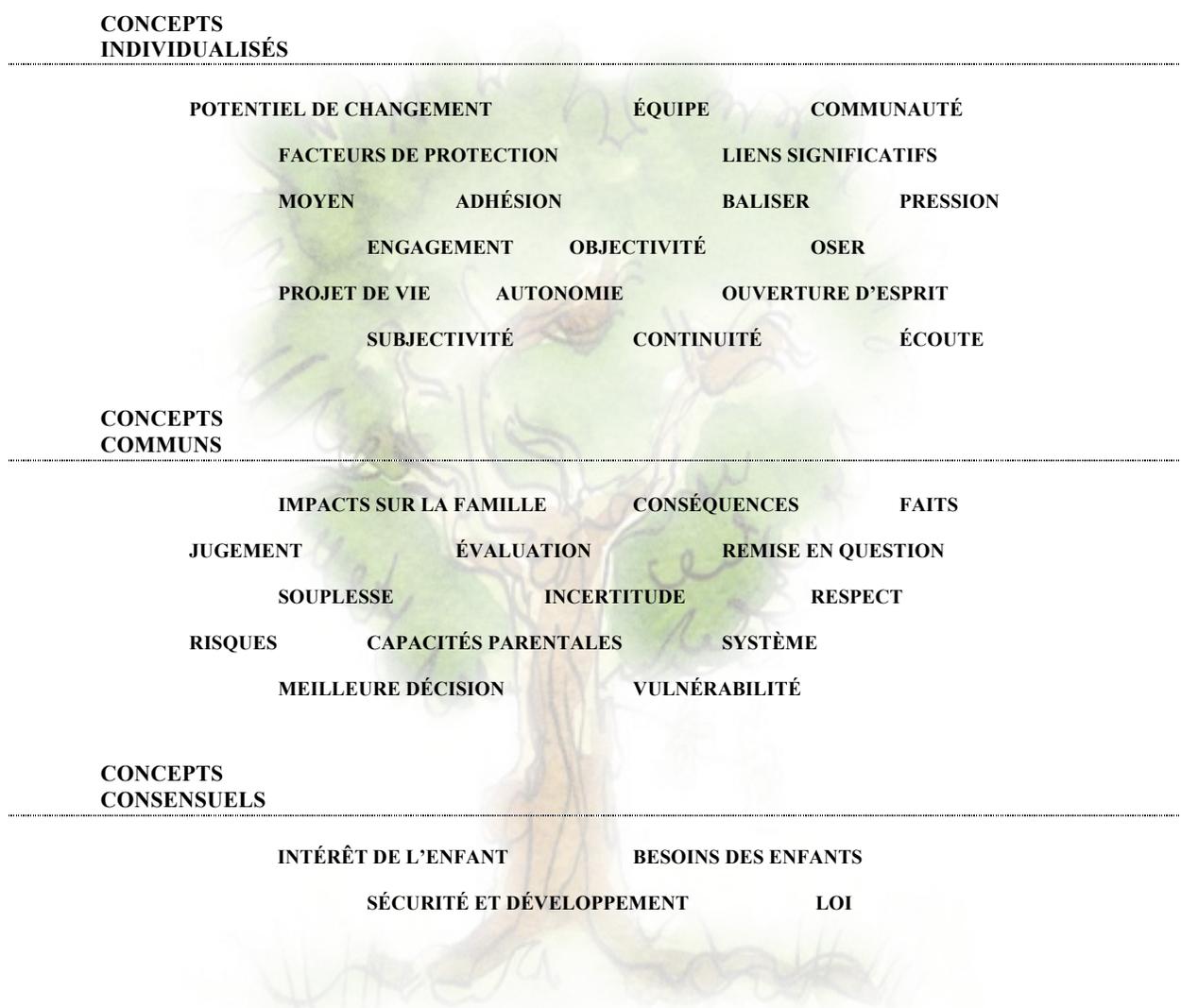
6.4.1. Une définition commune est-elle nécessaire ?

« *C'est vrai que la gestion des risques c'est bien différent d'un intervenant à l'autre... et d'un réviseur à l'autre, d'un DPJ à l'autre et d'un juge à l'autre, d'un avocat à l'autre* » (2gr8). Cette avocate illustre bien ce qui est relevé de l'analyse des propos des participants à savoir que des chemins forts différents sont empruntés pour parler de gestion des risques. À travers les discours de chacun, il a été possible de produire un schéma mettant en lumière les vocables divers utilisés par les professionnels pour définir la gestion des risques (voir figure 20). Cet exercice de mise en mots est révélateur de la signification qu'attribuent les professionnels à cette notion. Trois catégories de concepts sont identifiées. D'abord des concepts consensuels, nommés et approuvés par l'ensemble des participants comme étant essentiels à la définition de la gestion des risques. Ensuite, des concepts communs, soulevés par plusieurs et qui trouvent écho pour plusieurs également. Finalement, des concepts individualisés, bien souvent énoncés que par un seul participant.

Comment cet inventaire linguistique peut-il faire avancer la réflexion sur la gestion des risques ? Il illustre d'abord la diversité des perceptions de chacun quant à une notion grandement utilisée et faisant partie des discussions quotidiennes. À cet égard, il est possible de mettre en lumière certaines frictions sinon contradictions entre différents concepts soulevés : par exemples, entre remise en question et potentiel de changement, entre subjectivité et objectivité, entre souplesse et pression ou encore entre risques et facteurs de protection. Cet inventaire ramène aussi aux postures et aux discours préalablement présentés, en ce sens que l'argumentaire rattaché aux concepts choisis par les participants est lui aussi relié à la perception du mandat de protection. Le fait de définir la gestion des risques conduit à définir (ou redéfinir ?) le mandat de protection : pour le professionnel, adopter une posture ou une autre modifie la manière de voir son rôle et de définir la gestion des risques qui l'accompagne. L'exercice permet finalement une hypothèse d'explication quant aux monde de « possibles » : dans la mesure où les professionnels définissent différemment la gestion des risques, il est conséquent qu'ils l'actualisent de manières diverses. Et cela, malgré un cadre d'intervention (social et judiciaire) identique.

Cependant, les situations des familles qui se retrouvent en protection de l'enfance sont tellement singulières qu'il serait risqué, sans vouloir faire de jeu de mots, de vouloir uniformiser à la fois les définitions associées à la gestion des risques et les manières d'actualiser cette dernière. Or, les résultats présentés portent à considérer la nécessaire prise de conscience du lien qu'entretiennent les professionnels avec le concept de gestion des risques et de la trajectoire d'intervention que cela peut définir. Et dans l'idée de faire dialoguer les professionnels et de les amener à délibérer, la présence d'un vocabulaire commun est préoccupante. Elle l'est également face à une pratique interdisciplinaire où les espaces d'incompréhension et de frictions prennent place. À travers la prise de décision, de nombreux questionnements sont présents : ces différents chemins mènent-ils à la même décision ou peuvent-ils laisser émerger des décisions opposées (par exemples, laisser un enfant auprès de ses parents ou le placer dans une famille d'accueil) ? Quel en est l'impact pour les familles ? Comment cette représentation de la gestion des risques influence-t-elle la construction des logiques d'action ? Comment atteindre un équilibre satisfaisant dans cette gestion des risques ?

Figure 20 : Arbre conceptuel d'une définition de la gestion des risques



6.4.2. Un fragile équilibre

Appuyé sur le continuum de protection présenté lors de l'élaboration du cadre conceptuel (voir figure 8), un fragile équilibre est à maintenir selon les participants. De l'autodétermination au protectionnisme, un éventail de positions se décline. Plusieurs des situations rencontrées sont en « zone claire » : les professionnels peuvent alors se référer à leurs expériences passées, leurs connaissances et leur bagage personnel. Cependant, beaucoup d'autres situations se retrouvent en « zone floue », ou en « zone marécageuse » pour emprunter à Schön (Schön:1994), là où il y a souvent « un peu trop mais pas tout à fait assez ». Les professionnels sont alors confrontés à une

grande complexité où différentes perspectives s'entrecroisent et se chevauchent. La limite d'acceptabilité du risque devient plus difficile à poser et la « zone de confort » moins facile à atteindre.

Ce travail d'équilibriste est porteur de questionnements continuels : faire ou ne pas faire ? La mise en perspective des conséquences des actions revient ici encore : pour plusieurs professionnels, il est primordial de reconnaître que toute décision a son lot de conséquences. Des conséquences souvent positives pour l'enfant, mais parfois porteuses de difficultés. Dans un travail de « *moindre mal* » (Steinhauer:1996), tel que précédemment énoncé, le mandat du professionnel revient à diminuer les zones de frictions, les frottements entre les frontières. Ces frontières sont minces et les choix souvent déchirants. Un participant mentionne d'ailleurs qu'il est nécessaire, pour travailler en protection de l'enfance, de développer une certaine « *carapace* » contre l'adversité : selon lui, il y a toujours quelqu'un qui n'est pas d'accord avec la décision qui est prise. Parfois, il s'agit du parent ou encore de l'enfant ; parfois il s'agit du juge. Chaque situation est différente. Or, ce qui semble clair pour de nombreux participants, c'est qu'ils doivent jongler avec différents facteurs qui souvent, s'entrechoquent. Plusieurs professionnels mentionnent devoir composer avec une dualité entre le caractère normatif de l'aspect légal et la sphère plus intuitive rattachée au « *senti* » dans l'intervention. Souvent amenés à mettre en place des mesures d'aide tout comme des interventions de contrôle, les professionnels se retrouvent régulièrement coincés entre leur rôle d'agent de changement et celui d'agent de contrôle, tel que l'indique Soulet (Soulet:2003).

Dans un contexte d'intervention comme celui de la protection de l'enfance, peut-on penser que les professionnels deviennent des « jongleurs de paradoxes » ? Les discours des participants soulèvent nombre de zones de déséquilibre où ils doivent se ramener à leur rôle, leur mandat mais aussi leurs croyances et leurs perceptions pour trouver un sens à leurs actions. Les perspectives organisationnelles et juridiques sont principalement sollicitées par les participants pour se ramener à l'équilibre nécessaire à l'atteinte d'une zone de confort face à leurs interventions et leurs décisions. Dans le doute, il semble plus rassurant de se rattacher aux règles de l'organisation ou aux principes de la loi, mais pas à tout prix : la plupart des professionnels ne peuvent aller à

l'encontre de leurs valeurs personnelles et de leurs représentations des réalités familiales au sein desquelles ils sont plongés. Un minimum de cohérence est donc nécessaire entre la position adoptée par les professionnels et les règles organisationnelles et légales qu'ils doivent suivre. Un sens à trouver dans la gestion des risques mise en place, un sens où les professionnels doivent apprendre à composer avec l'incertitude.

6.4.3. Apprivoiser l'incertitude

L'adversité combinée à l'incertitude ne donnent pas toujours aux professionnels des assises solides pour prendre mais aussi défendre leurs points de vue, eux qui mentionnent ne jamais être sûrs à 100% de leurs décisions surtout dans des situations nébuleuses, c'est-à-dire en « zones grises ». Gérer des risques en contexte d'incertitude peut être anxiogène mais, pour la majorité des participants, cela fait partie de leur travail et de leur quotidien. De fait, apprendre à apprivoiser l'incertitude est pour plusieurs l'objectif personnel à atteindre et à mettre en parallèle avec la zone de confort espérée. « Ne pas savoir », pour un professionnel, confronte à la compétence ou plutôt à l'incompétence : cela est qualifié par plusieurs de « *compromettant* » ou de « *déstabilisant* » face au regard des autres :

3: *« Je pense que je serai jamais certaine à 100% que c'est la bonne décision mais en même temps, il faut que tu fasses confiance... si la mère me dit qu'elle ne consomme plus, que les enfants ne m'en parlent pas, que je fais des tests pipi, je fais des visites surprises c'est OK, je ne peux pas être là tout le temps. Il faut faire confiance.*

1: *Oui et faire confiance à leurs capacités de changement. S'ils veulent vraiment, voir aussi à les encourager.*

3 : *Oui pis ça va être différent si la personne me dit qu'en fin de semaine, ça pas bien été pis qu'elle a pris une bière, plutôt que de l'apprendre par les enfants ou les grands-parents, là aussi ma réaction va être différente...*

1 : *C'est de la transparence.*

3 : *Oui pis si le parent a été assez honnête pour me le dire et qu'on puisse travailler avec ça, voir comment on peut agir la prochaine fois.*

1 : *Ouais pas juste faire du contrôle.*

4 : *Moi je pense qu'on peut jamais être sûr des décisions. C'est peut-être un peu... c'est une question de senti... je ne sais pas si ça s'explique mais on est jamais sûr, tu y vas par feeling, moi je fonctionne comme ça. Toujours en prenant le moins de risques possibles mais des fois on peut pas, on peut pas... il faut faire confiance en la personne, en sa capacité de changement et un moment donné, c'est à son tour de jouer.*

[...]

3 : *Oui et chaque décision a ses conséquences. Il y a toujours des conséquences aux choix qu'on fait et c'est toujours de gérer le moindre mal... Je pense qu'il faut être conscient qu'on a un impact sur la vie des gens. C'est sûr qu'avec les bébés, quand tu écris un rapport tu te dis, je suis en train de dessiner le destin de cet enfant-là parce que si je décide d'aller en adoption ou de le laisser avec le parent... Je trouve qu'on a du pouvoir, pas du pouvoir mais on a un impact important même si l'intervention peut être très courte, on laisse une trace...*

1 : *Et on souhaite que ça fasse une différence mais positive.*

3 : *Oui, mais ça a un impact sur la trajectoire de vie... (1, 3, et 4gr5)*

Ce dialogue permet de voir l'importance de la relation avec la famille dans la gestion des risques et de l'incertitude : un minimum de confiance ainsi que la transparence et la collaboration rassurent les professionnels et leur permettent souvent d'avoir une gestion des risques plus souple. Dans un contexte d'incertitude, la gestion des risques est plus rigide et fermée : c'est le principe de précaution qui prédomine. La plupart des professionnels maintiennent qu'ils ne peuvent « *prendre une chance* » avec les enfants. Ce ne serait pas acceptable de prendre des risques pour ces derniers. En contrepartie, les participants verbalisent peu que la décision soulève également des risques pour les parents. Ce principe de précaution suppose un frottement important entre les besoins et les droits de chacun : dans plusieurs cas, ils ne sont pas les mêmes pour tous les acteurs en jeu et l'interrelation entre les perspectives du cadre de délibération se manifeste à nouveau.

L'expression le « *moindre mal* » (Steinhauer:1996) illustre bien le fait que l'atteinte de « l'idéal » ne fait pas partie des « mondes possibles » de l'intervention. L'idéal pour les familles serait l'absence d'intervention en protection de l'enfance : or, ce n'est pas le cas. Les professionnels jonglent avec « *la moins pire des solutions* » dans un contexte où les appuis de certitude sont

inexistants. Il faut alors déterminer du « *risque raisonnable* » (Monroy:2003). À cet égard, un doute continu est présent dans le processus décisionnel des professionnels: le doute de la décision, le doute de la réaction de la famille, le doute des conséquences de la décision. Car en effet, l'incertitude est aussi rattachée à la réaction que provoque l'intervention et à ce niveau, plusieurs motifs de douter sont aussi présents: comment savoir ce que les parents choisiront de faire ? Comment savoir ce que les parents peuvent réellement faire ? Comment savoir que le pronostic émis est le bon ? Comment savoir la réaction de l'enfant à la mesure ? Comment savoir que la mesure ne fera pas plus de mal que de bien ? Comment être certain qu'il ne faudrait pas plutôt opter pour une absence d'intervention ?

« J'ai pas de boule de cristal, on travaille avec l'humain, c'est pas des cannes de pois! Les relations, tout ça... c'est sûr comme on nommait tout à l'heure, c'est des décisions relatives. Le danger aussi, ne pas prendre de décision c'est aussi en prendre une... laisser la situation courir... laisser aller une situation, c'est aussi prendre une décision... Il faut aussi du travail professionnel. Là où on nous demande notre opinion, il y a des décisions qui se prennent. Oui, il y a des prises de décisions. C'est sûr que nous on joue dans les valeurs... ça fait partie des choses vitales. On prend de ce type de décision là. Il y a des enjeux importants » (4gr4).

Plusieurs participants ont mentionné n'être en mesure de savoir s'ils ont pris la bonne décision qu'après coup et parfois quelques années plus tard, quand l'évolution de la situation leur permet de tabler sur la justesse de leurs choix. Des discours compilés ressort le lourd fardeau que cela pose sur les épaules des professionnels, qui doivent s'en tenir à leur jugement professionnel comme « garantie » de leur orientation. L'importance de « diluer » la responsabilité non pas au sens de ne pas la prendre mais bien de la « collectiviser » et de la partager apparaît ici cruciale : le partage et le dialogue avec d'autres, assure une certaine validité des mesures envisagées. Cette conversation encourage, sécurise, renforce ou modifie la position du professionnel : en plus d'être plus confiant, cela lui évite de se sentir seul et isolé. Pour plusieurs, ce sentiment semble le plus lourd à porter. « Décider ensemble » fait toute la différence au regard de situations familiales souffrantes et difficiles où les décisions sont porteuses de sens et influentes sur les trajectoires de vie des familles. Être appuyé par d'autres permet de mieux apprivoiser l'incertitude, surtout pour l'intervenant-terrain qui « vit » la situation à travers son contact avec les familles.

6.4.4. Le rôle primordial de l'intervenant-terrain

À travers les groupes de discussion, composés de manière hétérogène avec des professionnels de disciplines et de statuts différents, les intervenants-terrain sont désignés comme déclencheurs de la chaîne décisionnelle. Ils sont le « *pivot* » et une grande partie du travail d'analyse est portée par eux. Ils sont l'interface entre la famille et l'organisation, tel que le présente la figure 16 sur les zones de risques. Ces intervenants se retrouvent pris entre la réalité difficile de la famille et le mandat de protection de l'organisation. Ils perçoivent eux-mêmes cette pression par rapport à leur rôle de protection. Souvent coincés entre les besoins des familles et la norme recherchée socialement (l'idéal projeté), ils sont en plein cœur de cette dualité « agent de contrôle/agent de changement ».

Perçus à la fois comme étant les « *yeux des enfants* » (ent.ind.1) ou la « *courroie de transmission* » (ent.ind.5), les intervenants-terrain portent la responsabilité de traduire le plus justement possible ce qu'ils voient : « [...] *c'est qu'on est les yeux pour ces enfants-là... on est vraiment là pour l'enfant et pour être capable de traduire à tous les milieux qui gravitent autour de ces enfants quels sont les besoins des enfants et comment y répondre* » (ent.ind.1). Cet espace de traduction n'est pas sans enjeux pour l'intervenant-terrain qui doit s'assurer d'un minimum « *d'objectivation* », comme l'entend Alföldi, sur la situation (Alföldi:1999).

À cet effet, plusieurs « *filtres* » sont présents dans l'organisation au sein du processus de décision : les réviseurs, les avocats et ultimement les juges, portent un regard sur la situation. Bénéfices ou difficultés supplémentaires ? Ces filtres, selon la prochaine conversation entre intervenants-terrain, ne règlent pas tout :

1 : « *Oui tu as raison, les faits, mais on ne prend pas les décisions toutes seules...* »

3 : *Oui, mais tu amènes bien ce que tu veux amener à ton réviseur!*

2 : *En effet!*

1 : *Oui, on a chacun nos interprétations, mais c'est l'engagement et je me dis c'est le fait d'amener ça à une personne plus neutre, qui ne connaît pas les gens, ça nous apporte des idées qu'on avait peut-être pas vues, ça aide.*

3 : *Ce qui parle aussi, oui les faits, mais tous les impacts sur l'enfant et comment il se construit. On est là pour son intérêt à lui et comment il est lui... Comment la mère est avec eux et comment ils réagissent. Moi, c'est comme ça que... parce que je trouve que le conseiller-clinique ou le réviseur, on filtre qu'on le veuille ou qu'on ne le veuille pas. Ils n'ont pas le même senti c'est pas eux qui font l'entrevue. Oui, ils sont plus objectifs mais on leur glisse nos recommandations, ça reste quand même notre portrait clinique à nous. C'est peut-être pas prévu que je m'obstine souvent avec eux mais, la même chose au tribunal, avec les avocats, dans le sens que ça va être notre lecture à nous. Ce que tu rends comme informations, c'est subjectif. Même si tu dis c'est des faits, et tu peux les interpréter à ta... c'est ça gérer du risque.*

Animatrice : Ce que tu dis, c'est qu'il y a ta lecture de la situation, malgré la structure légale et administrative ?

3 : *Ah oui !*

2 : *Je suis d'accord avec ce que mes collègues viennent de dire mais en partie non... C'est vrai qu'on peut être objectif et omettre, en fait ne pas accorder la même importance qu'un autre... exemple, si je n'ai pas travaillé souvent en projet de vie, je ne serai peut-être pas à l'aise... de là l'importance de discuter avec un collègue qui n'est peut-être pas ton conseiller-clinique. Qu'on le veuille ou qu'on le veuille pas, il y a toujours une forme de jugement. Et avec lesquels il faut faire attention. Mais si tu as un collègue avec qui tu peux discuter, c'est parfait. Et je ne pense pas que c'est avec toutes les situations qu'on est poignés en dedans. Quand ça arrive on le sait et on le sent. Il ne faut pas le nier. Il faut être capable de dire qu'est-ce qui me dérange, le pourquoi et 3 l'a dit tantôt, revenir avec les faits. De se donner un certain temps. Et le réviseur aussi il peut être biaisé et il travaille lui aussi avec ses valeurs. Des fois y'a des décisions que le réviseur va prendre et je serai pas d'accord, mais il faut aussi miser sur les forces. L'expérience va jouer pour beaucoup dans la façon de voir les choses... par exemple, si je fais beaucoup d'abus sexuel, j'avais pas voir les choses de la même manière. Y'a des dossiers de protection qui arrivent et tu te dis y me semble que j'aurais pas pris cette décision-là, est-ce que c'est une bonne ou une mauvaise décision ? C'est le temps qui va le dire...*

3 : *Même les juges peuvent être biaisés...*

2 : *Mais encore là, même les juges n'ont pas nécessairement toute l'information. Ou connaissant la juge, je suis certain qu'elle n'aurait pas pris cette décision là si elle avait saisi telle chose... et ça on le sait. Il faut aussi être au fait et se regarder aller parce qu'il y a des clients qui vont aussi nous amener à faire du contre-transfert.*

3 : *Je pense qu'on le sent...*

2 : *Mais le danger c'est que quand on le sent, on est déjà rendu dedans. Quand tu le sais, il faut en parler avec un collègue, un boss, demander d'être deux là-dedans... De garder cette objectivité-là pour éviter un contre-transfert. Il faut se faire confiance mais être à l'écoute de ce qu'on vit et ce qu'on ressent* » (1, 2 et 3gr5).

Ce dialogue ramène aux espaces de traduction mis de l'avant lors de la section sur les enjeux soulevés par les professionnels. Il appert que l'intervenant-terrain, nonobstant les structures de l'organisation, est pour beaucoup porteur de cette traduction : c'est lui qui ultimement « rapporte » ce qu'il voit avec toute l'interprétation que cela comporte.

Pour les professionnels du secteur juridique, cette réalité de l'intervenant-terrain à l'avant-plan s'impose comme une évidence:

2 : *« Ultimement, le rôle de l'avocat, il faut comprendre que moralement, j'ai moins de... les intervenants ont plus de difficulté à faire ça, quand ils ne sont pas d'accord, ils ont vraiment un dilemme intérieur. Nous les avocats, on défend des positions. Moi, je dors pareil la nuit même si je ne suis pas 100% d'accord. C'est un mandat de représentation du client, pas de prise de décision.*

1 : *T'sé pour reprendre la gestion de risque, nous on se base sur des critères légaux. Une prépondérance de preuve.*

2 : *Nous, où ça nous dérange beaucoup, c'est quand on a pas nos critères et où ça arrive plus souvent, c'est sur des mesures provisoires. Le risque de tort sérieux, on entend des intervenants dire je ne suis pas prête à prendre ce risque-là mais on a pas assez d'éléments pour prouver dans un court laps de temps, une mesure provisoire, le risque de tort sérieux pour cet enfant-là. C'est là où je trouve qu'on a le plus de discussions par rapport au client. Et c'est pas au niveau clinique, c'est au niveau des critères légaux* » (1 et 2gr8).

Encore une fois, la compréhension entre le volet social et le volet légal est litigieuse. Elle semble être un défi important au regard du mandat de protection dans son sens large. Pour une forte majorité, le poids de cette compréhension repose sur l'intervenant-terrain. D'où peut-être l'importance d'un langage commun autour du risque et de sa gestion pouvant permettre une traduction juste.

Campée dès le départ comme peu définie, la gestion des risques possède pour les professionnels des définitions hétérogènes et plusieurs concepts sont utilisés pour la représenter. Elle amène les professionnels dans des zones où l'équilibre est fragile et difficile à atteindre et où ils peuvent se percevoir ou être perçus comme des « jongleurs de paradoxes ». Tout cela, dans un contexte d'incertitude où les intervenants-terrain jouent un rôle primordial dans le déclenchement de la chaîne décisionnelle et, de ce fait, dans la mise en place du processus de la gestion des risques. Alors, à travers tous ces éléments, quelles sont les logiques déployées par les professionnels pour gérer les risques sociaux auxquels ils sont confrontés quotidiennement dans leur pratique ?

6.5. Un regard sur les logiques d'action

Tel que mis en lumière lors de la section épistémologique, la complexité de l'action réfère à des « chaînes d'interaction » (Giraud:1994). L'action est située dans une situation, dans un contexte. Dans la pratique de protection de l'enfance, ce contexte est balisé par des déterminants sociaux et légaux. En ce sens, il ramène aux propos de De Fornel et Quéré qui parlent « d'action située » se réalisant à l'intérieur d'un cadre donné, déployant de multiples contraintes et dégageant diverses perspectives (Fornel de et Quéré:1999).

L'analyse des données conduit à l'élaboration d'une typologie des logiques construites et utilisées par les professionnels. Décortiquer les discours des participants, par une analyse transversale, permet d'abord de voir que la prise de décision se découpe en trois séquences qui amènent les professionnels à gérer les risques qui y sont associés : l'appropriation de la situation ; l'identification des risques, des enjeux et des malaises ; la construction de pistes de solutions. Cela laisse ensuite entrevoir trois axes qui influencent la prise de décision des professionnels : le rapport au mandat de protection, le rapport à la situation et le rapport au risque. Plusieurs dimensions accompagnent chacun de ces axes, des dimensions explicatives du processus de prise de décision qui finalement, conduisent à l'identification de différentes logiques d'action déployées par les participants dans la gestion des risques.

6.5.1. Une construction en trois séquences

Trois séquences principales menant à la gestion des risques sont identifiées dans la prise de décision des professionnels en protection de l'enfance. Ces séquences permettent de mettre en lumière et d'expliquer les éléments sur lesquels ces derniers s'appuient dans leurs trajectoires d'interventions. C'est dans l'avancée de ces séquences, et parfois aussi dans un va-et-vient entre elles, que les professionnels construisent tout autant le problème que sa solution, qu'ils construisent leurs logiques d'action.

L'appropriation de la situation est la première séquence identifiée. Elle permet de comprendre que les professionnels, dès leur premier regard sur la situation, orientent leur lecture. Les participants développent différentes manières de « lire » les informations auxquelles ils sont confrontés et les interprètent de façons diverses. La première impression est influencée et conduit les professionnels vers une posture spontanée qui filtre leur appréhension de la situation. En cela, elle éclaire la construction des logiques d'action.

La deuxième séquence est celle où les participants identifient les risques, les enjeux et certains malaises issus de la situation. Cette séquence permet d'abord de voir que différents angles de vue sur les risques sont présents chez les professionnels. À cet égard, trois zones de risques sont identifiées : les risques associés à la famille, ceux reliés au professionnel et ceux rattachés à l'organisation et au cadre légal. Plusieurs enjeux sont aussi soulevés, qui amènent à voir l'interrelation entre les acteurs et les espaces de traduction possibles, espaces qui provoquent des zones d'incompréhension. Finalement, les participants nomment un certain nombre de malaises qui peuvent les influencer dans leurs prises de décisions. La deuxième séquence apporte à la construction des logiques d'action en mettant en lumière l'identification de plusieurs éléments concernant les risques, les enjeux et les malaises, identification qui oriente l'analyse de la situation.

La dernière séquence est celle reliée à la construction de pistes de solutions. Après avoir appréhendé la situation et relevé les éléments jugés les plus importants, les professionnels

débutent la construction de leur « solution ». Ils sont à ce moment influencés par différents aspects: la loi, le va-et-vient inhérent au processus d'évaluation, la posture adoptée par le professionnel et le discours qui en découle, ainsi que la présence de différents « *mondes possibles* ». Ces divers éléments encadrent et orientent la prise de décision des professionnels dans la construction des pistes de solutions et permettent de contextualiser la construction des logiques d'action.

Chacune de ces séquences, qui se suivent et s'imbriquent parfois l'une dans l'autre, amène les professionnels vers la gestion des risques. Une fois la situation appréhendée, les éléments importants ciblés et les possibilités dégagées, la prise de décision conduit à « gérer les risques » à partir d'une mesure de protection qui est jugée adaptée à la situation et qui répond des impératifs reliés aux différentes perspectives en jeu.

6.5.2. Une construction à partir de trois axes d'influence

L'analyse transversale des données laisse également entrevoir trois axes explicatifs de la construction des logiques d'action des professionnels. Chacun de ces axes regroupe des dimensions sur lesquelles s'appuient les professionnels dans leurs prises de décisions et leur gestion des risques.

Un premier axe est le rapport qu'entretiennent les professionnels à leur mandat de protection. Plus que le seul mandat professionnel, cet axe éclaire les dimensions qui touchent la représentation que se font les participants de leur rôle de protection. Il est possible d'y voir la vision qu'ils projettent de leur mandat, mais également la posture qu'ils adoptent face à ce dernier et le discours qu'ils mettent de l'avant. Cet axe est porteur de la représentation des professionnels sur la protection à apporter à l'enfant et à sa famille et ramène au concept de protection du cadre conceptuel.

Le deuxième axe s'articule dans le rapport à la situation. Les professionnels entrent en « *conversation* » avec la situation (Lhotellier et St-Arnaud:1994). À l'intérieur de cet axe se

retrouvent la façon dont les participants appréhendent une situation et se rapprochent de la réalité familiale et la manière dont ils se positionnent sur un continuum objectif/subjectif. Il parle aussi de l'importance accordée par le professionnel à la relation avec l'enfant et sa famille. Également, cet axe ramène à la réaction par rapport au facteur-temps et de fait, à la pression perçue et vécue face aux situations rencontrées. Un lien aux concepts de subjectivité, d'incertitude et d'urgence explorés dans le cadre conceptuel est présent.

Le dernier axe se retrouve dans le rapport que maintiennent les professionnels face au risque. Il comprend d'abord leurs réactions au regard du concept de risque, concept défini précédemment dans la recherche, qui sont colorées par la définition même du risque. Cet axe amène également vers le lien entretenu avec l'incertitude et l'influence possible dans la prise de décision. S'y retrouvent les concepts utilisés par les professionnels pour définir la gestion des risques et se la représenter, concepts dégagés des discours des participants.

Au final, les différents axes et dimensions éclairent la construction des logiques d'action des professionnels dans la prise de décision en protection de l'enfance et conduisent à qualifier différemment la gestion des risques selon la logique déployée.

6.5.3. Les logiques d'action et la gestion des risques

L'analyse des propos des participants à travers les séquences identifiées et à l'aide des axes et dimensions soulevés, permet de présenter différentes logiques d'action déployées par les professionnels au sein de la prise de décision en protection de l'enfance. Plus que les motifs rattachés aux situations rencontrées, ou encore les éléments reliés aux différentes perspectives en jeu, ce sont ces aspects qui orientent la prise de décision et la gestion des risques et qui permettent de donner sens aux actions. Ils touchent le professionnel à différents niveaux dans le choix de la meilleure décision possible et expliquent sa navigation dans la construction de sa propre logique d'action. En ce sens, les différents points mis en lumière vont plus loin que la simple décision rationnelle.

Le tableau III illustre les logiques mises en place par les participants au regard des différentes dimensions ayant été identifiées au sein de leurs discours. Trois logiques distinctes dans la prise de décision des professionnels sont dégagées: une logique collaborative, une logique délibérative et une logique légaliste. Peu importe la logique déployée, seul l'objectif de l'intervention est transversal à l'ensemble des participants: sans exception, tous considèrent que la protection de l'enfant est l'objectif fondamental de leurs actions. Cela apparaît peu étonnant du fait que la protection de l'enfant est à la fois le principe porteur de la *Loi sur la protection de la jeunesse* tout comme elle est la mission première des centres jeunesse.

Tableau III: Logiques d'action identifiées chez les professionnels

		LOGIQUES D'ACTION						
		Collaborative		Délibérative	Légaliste			
Construction des logiques d'action	Rapport au mandat professionnel	Axes	Dimensions					
		Vision du mandat de protection	Accompagnement	Collaboration	Médiation/ Négociation	Intervention (surveillance)	Intervention (décision)	
		Posture du professionnel	Engagé	Conciliant	Analytique	Sceptique	Expert	
	Rapport à la situation	Discours mis de l'avant	Aider	Donner une chance	Comprendre	Souçonner	Décider	
		Appréhension de la situation	Souple (ouverture)		Nuancée	Orientée (selon les critères)		
		Facteur temps	Secondaire (urgence contrôlée)		Pondéré (urgence balisée)	Serré (urgence présente)		
		Continuum objectif/ subjectif	Subjectif		Objectivant	Objectif		
	Rapport aux risques	Place de la relation	Primordiale		Importante	Secondaire		
		Réaction au risque	Principe de prévention		Principe de prudence	Principe de précaution		
		Lien à l'incertitude	Simple		Balisé	Complexe		
		Perspectives principales mises en oeuvre	Identitaires et morales, organisationnelles		Identitaires et morales, organisationnelles, déontologiques et juridiques	Déontologiques et juridiques		
		Termes associés à la gestion des risques	Concepts individualisés		Concepts communs	Concepts consensuels		
	Gestion des risques		Flexible		Équilibrée	Serrée		

La logique collaborative

Au cœur de la logique collaborative, les professionnels ont une vision de leur mandat d'intervention qui se relie aux notions d'accompagnement et de collaboration. Cela se traduit par l'adoption de deux postures distinctes : une posture de professionnel « engagé » et une posture de professionnel « conciliant ». Les nuances sont subtiles entre les deux postures. Or, elles amènent des discours légèrement différents quant au regard porté sur la pratique. Tel que présenté dans la section sur la construction des solutions, les professionnels qui se voient « engagés » affichent des discours qui vont en ce sens : *aider, mobiliser, mettre en action, trouver des forces, supporter, accompagner, répondre aux besoins, rendre acteur de la situation, relancer, référer*. Le professionnel dit « conciliant », s'exprime davantage par les verbalisations suivantes : *donner une chance, laisser la chance, en prendre et en laisser, faire la part des choses, être patient, être compréhensif*.

Une logique collaborative mène vers une appréhension du dossier souple, où le professionnel fait preuve d'ouverture. « *Prendre le temps d'aller voir ce qui se passe* » est une expression employée à plusieurs reprises par les professionnels utilisant cette logique. À cet égard, le facteur temps devient un enjeu secondaire et le sentiment d'urgence vécu plutôt contrôlé. Pour plusieurs, cela semble justifié par l'importance qui est accordé au « *vivre avec* ». L'utilisation du « *senti* » dans l'intervention et de l'aspect émotif et intuitif est importante. De fait, une certaine subjectivité s'installe à travers la logique collaborative : de nombreux participants ont exprimé se fier à leurs impressions et à leurs « *feelings* » lors de la première lecture d'une situation ou de la première approche avec les familles. Le non-verbal, le non-dit et le vécu prennent de l'importance dans le rapport qu'entretiennent les professionnels avec la situation et avec les gens. Pour plusieurs, le besoin de s'imprégner de la situation est nécessaire, bien plus que de s'approprier un dossier papier (rapports, évaluations, notes d'intervention, etc.). À de multiples reprises dans les groupes de discussion, les professionnels qui se rangent vers cette logique sont remis en question par d'autres, au regard du fait que le « *senti* » ne peut être utilisé pour défendre un dossier au tribunal ou encore qu'il est nécessaire de s'appuyer sur des éléments plus objectifs pour évaluer une situation. Or, le concept de relation semble déterminant pour les professionnels qui adoptent une logique collaborative : la relation entre les membres de la famille, mais aussi la

relation entre le professionnel et la famille, est un enjeu prioritaire. La recherche d'une relation de confiance apparaît importante dans l'évaluation réalisée et le processus décisionnel qui s'en suit.

En ce qui a trait au risque, il est principalement abordé en lien avec le vécu de l'enfant dans sa situation, généralement l'enfant situé au cœur de sa famille. Face aux différentes réactions aux risques mises en lumière par Ewald (Ewald :2008), il est permis de croire que cette logique dirige la décision des professionnels vers l'adoption d'un principe de prévention (défini par Ewald comme une forme de solidarité envers les victimes). Le contexte d'incertitude est moins anxiogène pour les professionnels et ils misent sur la relation avec la famille pour y faire face.

Au regard des perspectives du cadre de délibération éthique, les professionnels se rapprochent de la perspective identitaire et morale : les propos sont colorés par les valeurs et les croyances ou encore les expériences personnelles. Toute l'importance accordée au « *senti* » guide vers une vision plus personnelle, davantage collée au professionnel comme individu. Il devient alors son principal outil, sa principale référence : d'où la présence d'une plus grande subjectivité. Les propos recueillis ramènent toutefois aussi à des éléments rattachés à la perspective organisationnelle. « *Donner une chance* », « *faire la part des choses* », propose l'idée d'un compromis entre les besoins identifiés et les impératifs organisationnels.

Face aux repères identifiés pour chacune de ces dimensions, il n'est pas étonnant de constater que les termes associés à la gestion des risques et mis de l'avant dans les discours des participants se raccrochent à la catégorie des concepts individualisés soulevés dans l'arbre conceptuel présenté en figure 20. Ces concepts se voient comme intimement reliés aux valeurs et aux croyances personnelles des professionnels : la mesure de protection imposée arrive en « *dernier recours* ». En relation avec la famille, les professionnels « engagés » et « conciliants » qui adoptent une logique collaborative, maintiennent une vision de leur mandat de protection qui se traduit par les notions d'accompagnement et de collaboration : l'appréhension et la mise en œuvre de la gestion des risques s'en voient nécessairement colorées et cette section est, pour les professionnels, flexible dans son application.

La logique délibérative

D'autres professionnels adoptent une logique délibérative face à la gestion des risques à l'intérieur d'un processus décisionnel. Ces derniers présentent une vision de leur mandat d'intervention qui se rapproche des notions de médiation et de négociation. Cette vision du mandat se traduit par l'adoption d'une posture de professionnel « analytique ». En ce sens, les professionnels qui se rapprochent de cette logique d'action formulent des propos qui vont en ce sens : *comprendre, connaître, savoir, clarifier, analyser, explorer, investiguer, faire des hypothèses, prioriser.*

Une logique délibérative oriente les professionnels vers une appréhension du dossier nuancée, dans un esprit de médiation entre la réalité familiale et les impératifs légaux. Elle se représente bien par les discours des professionnels qui disent vouloir faire en sorte que chacun y trouve son compte, que les mesures soient négociées : l'expression « *ce n'est pas toujours une décision clinique pure* » va en ce sens. Il semble y avoir un fort désir d'aller au fond des choses et de bien comprendre pour prendre une décision éclairée. À cet égard, le facteur temps s'avère pondéré et le sentiment d'urgence vécu plutôt balisé. Les professionnels affichent le désir de prendre le temps de faire des hypothèses, tout en s'inscrivant et en respectant les délais prescrits. Cela se rapproche de la vision du mandat qui se définit comme médiation et négociation. Bien que cela ne constitue pas l'objectif visé, l'atteinte d'une relation satisfaisante avec la famille est importante dans le déroulement de l'action.

Pour les professionnels qui adoptent cette logique, il y a un désir « *d'objectivation* » des informations recueillies, des hypothèses et des choix envisagés. Aller voir des collègues, s'objectiver avec un responsable, valider avec la famille sont des moyens utilisés par les professionnels pour éviter une trop grande subjectivité. Au contraire d'un regard trop objectif (plusieurs prétendent que cette objectivité est impossible en situation d'intervention), les professionnels admettent une certaine forme de subjectivité tout en prétendant qu'elle s'avère « *dangereuse* » en intervention et « *non-pertinente* » lors de situation judiciaire : pour présenter une situation au tribunal, un minimum de faits objectifs est nécessaire. Or, pour obtenir ces informations, il faut une base de relation avec la famille. Encore une fois, l'équilibre entre

objectif et subjectif est souhaité. Les professionnels qui se rapprochent de cette logique admettent toutefois que c'est un grand défi de l'intervention.

Face aux risques, ceux-ci tendent à être identifiés pour la famille dans son ensemble. Ramené à l'idée que chacun doit tirer des aspects positifs d'une décision, il est possible de questionner le rapport au risque pour le professionnel lui-même. Les professionnels cherchent-ils également à ce niveau un équilibre ? Chose certaine, plusieurs ont mentionné l'importance d'être prudents et de bien supporter les décisions qui sont prises (principe de prudence). Pour certains participants, l'idée des conséquences aux actions posées est soulevée. Encore ici, la prudence est requise quant au choix de la décision de protection tout comme les effets de l'application de la mesure mise en place. L'incertitude inhérente au contexte d'intervention est balisée : elle est prise en considération tout en étant relativisée par l'approche analytique mise de l'avant.

Au sein de la logique délibérative, les trois principales perspectives du cadre de délibération éthique retrouvées en protection de l'enfance s'entrecroisent : la perspective identitaire et morale, la perspective organisationnelle et la perspective déontologique et juridique. Toujours dans le même esprit que la vision du mandat, la posture et le discours de ces professionnels, l'arrimage de ces trois perspectives semblent cohérent avec l'adoption d'une logique délibérative : il est possible d'y voir un souci chez les participants de nuancer leur rapport avec la situation et d'arriver à une forme d'équilibre, de médiation entre les diverses perspectives et les déterminants qui en découlent. De fait, la perspective identitaire et morale qui réfère davantage aux valeurs et croyances du professionnel est mise en lumière, mais à une moindre mesure que la perspective organisationnelle, qui réfère aux structures de l'organisation et aux impératifs administratif, ainsi qu'à la perspective déontologique et juridique qui apporte un cadre légal. Au-delà des balises mises en place par ces perspectives, le professionnel qui déploie une logique délibérative affiche des préoccupations pour le « *bien-être* » de la famille, ce qui ramène, plus souvent qu'autrement, aux valeurs personnelles d'aide et de changement souvent affichées par les professionnels en relation d'aide.

Les particularités des différentes dimensions soulevées mènent les participants qui se rapprochent de la logique délibérative à adopter une gestion des risques équilibrée, en cohérence avec leur manière de définir ces diverses dimensions. Cette gestion des risques est soutenue par l'utilisation de concepts communs, leur permettant de la définir : des concepts partagés par plusieurs participants. Supporté par l'idée d'une protection juste et adaptée aux besoins identifiés et au contexte, cette gestion vise équilibre et nuance dans la prise de décision. Les professionnels « analytiques », dans leur désir de comprendre et d'objectiver leur prise de décision, orientent leur gestion des risques de manière à ce qu'elle réponde aux visions qu'ils ont des dimensions prises en compte.

La logique légaliste

Finalement, la logique légaliste amène les professionnels à envisager leur mandat de protection comme de l'intervention, intervention qui prend une couleur de « surveillance » ou de « décision » selon la posture adoptée. En effet, deux postures se dégagent de la logique légaliste : le professionnel « sceptique » et le professionnel « expert ». Les participants qui affichent une posture de professionnel « sceptique » ont une vision de leur mandat de protection qu'ils définissent comme de l'intervention, plutôt dans une optique de surveillance. Dans leurs discours, les professionnels s'expriment dans les termes suivants : *soupçonner, douter, voir aller, se laisser convaincre, faire attention, être prudent, être vigilant, attendre les résultats, rapporter*. Les participants qui présentent une posture de professionnel « expert » ont quant à eux une vision de leur mandat de protection qui se relie davantage à l'aspect décisionnel. Ils présentent des discours qui vont dans le sens de : *décider, gérer, donner des tâches, organiser, structurer, donner le droit, demander des actions, exiger des changements*.

Une logique légaliste conduit les professionnels vers une appréhension orientée de la situation. Leur lecture de la situation est colorée en fonction des critères légaux, des cadres de référence professionnels ou encore des impératifs administratifs (entre autres, les délais de prise de décision et de révision). « *Se ramener aux critères de la loi* » apparaît primordial pour les professionnels qui utilisent cette logique. À cet égard, le facteur temps devient très serré et le sentiment d'urgence vécu fort présent. L'importance accordée au respect des critères filtre le regard que

portent les professionnels sur la situation et oriente la prise de décision vers les aspects légaux. Cette situation amène les participants à prôner une grande objectivité dans le cadre de l'analyse des situations familiales, une évaluation basée sur les faits observables et mesurables. Au contraire des participants qui se relient à la logique collaborative, ceux qui se rapprochent de la logique légaliste sont remis en question quant à l'importance de la relation avec la famille et la prise en compte des aspects davantage « intuitifs » : l'analyse d'une situation ne peut se rattacher uniquement aux aspects légaux. Tout en reléguant au second plan la relation avec la famille, cela ramène aux défis de la pratique socio-judiciaire.

Dans la construction d'une logique légaliste, le rapport aux risques est principalement relié à l'impact de la réalité familiale sur l'enfant : à l'impact présent mais également aux conséquences possibles. En ce sens, ce rapport au risque appelle du principe de précaution mis en lumière par Ewald (Ewald :2008). Le risque est à ce moment envisagé dans sa forme avérée mais également prospective : est-ce alors possible de faire un parallèle avec le concept de « risque zéro ? ». Le principe de précaution est défini par Ewald comme un engagement précoce relié à l'acceptabilité du risque. Cette manière d'envisager le risque rejoint certains critères de la *Loi sur la protection de la jeunesse* qui stipulent que la loi peut être appliquée dans des situations où les enfants sont « victimes de... » (une situation avérée) ou « à risque de... » (une situation probable). Dans un contexte d'incertitude comme celui de la protection de l'enfance, cela pose un certain nombre d'interrogations. Sans que les participants l'aient énoncé spontanément, les risques inhérents au professionnel lui-même sont plus présents au sein de la logique légaliste : orientés vers les critères et influencés par le principe de précaution, les professionnels ne se permettent qu'une mince marge de manœuvre et le lien à l'incertitude est complexe.

Au regard des perspectives du cadre de délibération éthique, les professionnels dialoguent principalement avec la perspective déontologique et juridique. Ceux-ci étant orientés vers une évaluation en fonction des critères administratifs et légaux, cette observation fait sens et transparaît dans les discours adoptés. Les liens au cadre de référence de la loi sont multiples et l'application d'une intervention en contexte d'autorité plutôt systématique. Il est possible de voir, à travers l'utilisation de la perspective déontologique et juridique, l'intégration du rôle de

« représentant de la loi ». Le rôle de « délégué de la protection de la jeunesse » semble prendre tout son sens.

Au cœur de la logique legaliste, les termes associés à la gestion des risques et mis de l'avant dans les discours des participants sont issus de la catégorie des concepts consensuels. Ces concepts sont complètement imbriqués dans les principes de la loi et la mission reliée à son application : intérêt et besoins de l'enfant, loi, sécurité et développement. Supportée par la réponse à ces critères, la gestion des risques se voit serrée. Cette gestion de risque serrée ramène à la frontière liberté/sécurité : jusqu'où doit-elle aller pour assurer la protection des enfants sans toutefois abuser du mandat de protection qui la sous-tend ? Comment le professionnel donnera-t-il sens à ses décisions ? Elle pourrait être illustrée par « il n'y a pas de chance à prendre ».

Il est intéressant de faire un parallèle entre la construction de ces logiques d'action et les travaux d'Albert qui s'est penchée sur la résolution des dilemmes éthiques chez les professionnels en protection de l'enfance (Albert:2006). Cette dernière présente, suite à sa recherche, deux types de rapport à la pratique qui influencent la marge de manœuvre, perçue ou réelle, des professionnels et leur positionnement éthique. Le premier s'exprime par un engagement professionnel qui, dans l'adoption d'une approche conséquentialiste, porte les professionnels à se référer davantage à des valeurs de liberté et d'autodétermination. Cela les amène à développer une identité professionnelle « d'intervenant » et ainsi appliquer un modèle de pratique orienté vers la préservation de la famille (le professionnel s'investit alors dans l'intervention). Le second rapport se manifeste par un engagement organisationnel, où une approche déontologique est adoptée par les professionnels, qui amène à énoncer un discours légal en référence à leur mandat. Ils développent ainsi une identité professionnelle de « gestionnaire de cas » qui les oriente vers l'utilisation d'un modèle de pratique autoritaire (le professionnel est amené à vivre un sentiment de débordement, de complexité) (Albert:2006).

En référence aux travaux de l'auteure, les différentes logiques mises en place dans cette recherche laissent émerger des types d'engagement différents, engagement qui colore le rapport qu'entretiennent les professionnels envers la pratique. Ces types d'engagement peuvent être reliés

à la perception qu'ont ces derniers de leur mandat de protection. À travers la construction des logiques d'action, la vision du mandat de protection s'avère déterminante et influence les choix d'intervention réalisés. Une logique n'apparaît pas toutefois préférable à une autre : c'est vers la compréhension et la conscientisation de sa construction qu'il apparaît plutôt pertinent d'aller.

En réponse à la question de recherche, il appert donc que les professionnels construisent leurs logiques d'action au regard de différents axes qui comprennent un ensemble de dimensions appelées à se chevaucher, s'articuler et s'influencer. Ils le font tous dans un objectif de protection des enfants. Toutefois, cette protection ne s'actualise pas de la même manière selon la vision des professionnels de leur mandat de protection, mais aussi selon la posture adoptée. De fait, les trois logiques dégagées — collaborative, délibérative et légaliste — les conduisent à mettre en place une gestion des risques différentes — flexible, équilibrée, serrée — dont les conséquences ne seront pas les mêmes ni pour la famille, ni pour le professionnel, ni pour l'organisation. Elles permettent d'aller au-delà des professions, statuts, rôles, mandats et habitus professionnels de chacun. Elles arrivent à rattacher les participants à leurs prises de décisions, peu importe à quel niveau celles-ci s'exercent. C'est appuyés sur les diverses dimensions qui les composent que les professionnels arrivent à donner du sens à leurs décisions, dans un univers controversé où ils doivent naviguer dans des « zones d'ombre » et dans des espaces d'incertitude accompagnés d'un doute omniprésent. Tel que présenté au cadre conceptuel, subjectivité, incertitude et urgence font partie des concepts avec lesquels doivent jongler les professionnels quotidiennement. Ces « *mondes possibles différents* » (Godard:2002) supportent les questionnements éthiques présentés en cours d'analyse. L'exigence d'une quête de sens est alors nécessaire: pour comprendre et articuler leurs prises de décisions, les professionnels ont besoin que celles-ci fassent sens.

Or, comment expliquer et justifier des options si différentes dans un même cadre légal d'intervention? Comment approuver que des décisions puissent être opposées dans une même réalité familiale? Face aux discours recueillis, il est permis de croire que les logiques utilisées par les professionnels sont peu conscientisées et peu discutées. La difficulté qu'éprouvent ces derniers à nommer le processus décisionnel où ils s'inscrivent et à définir la gestion des risques est en cela représentative. Bien que les frontières de ces logiques ne soient pas infranchissables et

imperméables, puisque les professionnels s'y déplacent à l'occasion, elles permettent de suivre le chemin de la prise de décision et expliquent la présence de « *mondes possible* ». En cela l'exercice de réflexivité et de délibération s'avère essentiel. La mise en lumière de la construction de ces logiques et des diverses dimensions qui la sous-tendent, semble un outil de compréhension et de conscientisation intéressant. Il permet de dégager la manière dont les professionnels naviguent et s'appuient sur les notions du cadre conceptuel — risque, protection, gestion des risques — pour construire leur décision. L'exercice de « *mécano* » (Bardin :2007) ainsi réalisé permet l'émergence de connaissances pertinentes à l'analyse et la compréhension de la prise de décision et de la gestion des risques.

Au-delà des logiques toutefois, des éléments de processus se dégagent et portent à réflexion : outre les dimensions associées à la construction des logiques d'action, d'autres éléments permettent de comprendre la prise de décision et la gestion des risques en protection de l'enfance. Des éléments transversaux qui influencent les professionnels au cœur de leur pratique, mais qui s'avèrent également des pistes prometteuses à la réflexion sur la gestion des risques tout comme à l'émergence de nouvelles connaissances sur la pratique de protection de l'enfance. C'est à ces réflexions que se consacre le prochain chapitre.

CHAPITRE 7 : ÉLÉMENTS DE DISCUSSION

La présentation des logiques d'action déployées par les professionnels apprend sur la construction de leurs prises de décisions. Au cours de l'analyse du matériel empirique, il a été observé l'émergence de trois éléments qui portent à réflexion quant au développement de ces logiques : la conviction issue de la posture professionnelle, le dialogue et la traduction ainsi que l'apport de la délibération collective dans la prise de décision. Chacun à leur manière, ces trois éléments influencent et orientent de façon transversale les choix des professionnels dans le déploiement de leurs logiques d'action : ils éclairent quant au processus derrière la mise en place de ces logiques. L'objectif du présent chapitre est donc d'explorer ces trois composantes en présentant les enjeux et les questionnements qu'elles soulèvent, tout en les arrimant aux logiques dégagées et aux différentes dimensions épistémologiques du projet. Cela permet d'en arriver à plaider pour une conscientisation de la gestion des risques dans la pratique de protection, conscientisation qui porte à réfléchir les questionnements éthiques de départ et à dégager certaines pistes de réponse.

7.1. La conviction issue de la posture professionnelle

« Convictions et certitudes, foi et espérance sont les ingrédients vivants d'une théorie-en-action, du dynamisme et de la passion d'une action, même la plus soigneusement éloignée de l'acteur par des soucis d'objectivité et de scientificité »
Zuniga

Pour Legault, *« toutes nos décisions d'agir ne sont pas réfléchies ; plusieurs sont spontanées puisqu'elles nous semblent évidentes »* (Legault:1999:75). La posture est inhérente à l'intervention professionnelle. Est-elle par contre consciente? En explorant les différents discours adoptés par les participants de la recherche, force est de constater que cette « posture spontanée » est importante dans la construction de l'action. Elle oriente, parfois bien inconsciemment, les interventions, les choix et les avenues empruntées : l'action est alors située. Compte tenu des conséquences qu'elle peut provoquer dans la trajectoire de vie de l'enfant et de sa famille, cette posture professionnelle a tout avantage à être conscientisée, mais aussi nommée et discutée.

« [...] ce qui fait souvent défaut pour optimaliser la relation de confiance dans l'intervention, c'est un vocabulaire commun permettant une compréhension mutuelle des points de vue débouchant sur la reconnaissance des compétences des acteurs. C'est cette reconnaissance qui rend apte à donner un sens aux démarches envisagées et décidées de manière participative » (Stoecklin:2011:162).

Défi, dès lors, rattaché à cette sensibilité à l'Autre, à la reconnaissance possible par l'adoption d'une posture qui le permet. L'importance du rôle de l'intervenant-terrain, et le poids qui y est accordé, a été énoncée préalablement. Soulet illustre bien ce constat en indiquant que le professionnel est seul, « non pas tant parce qu'il s'agit d'une relation de face-à-face, mais seul, parce que toute décision ne relève que de lui seul, de sa seule capacité à comprendre la situation, à en dénouer les tenants et aboutissants » (Soulet:1997:265). Il s'avère important, comme plusieurs participants le nomment, de définir la place du professionnel au cœur de la dynamique installée avec les différents acteurs. Un exercice de mise en mots se dégage alors, mettant au défi la capacité du professionnel « de relier une action à un discours » (Zuniga:1993:36).

La prise de conscience de la posture adoptée apparaît essentielle pour une meilleure compréhension de la prise de décision et de la gestion des risques. Pour Stoecklin, « [...] l'échec, couramment attribué à une mauvaise volonté des bénéficiaires, est en réalité une mauvaise posture de l'intervenant » (Stoecklin:2011:164). Est-il possible d'aller en ce sens au regard des résultats de la recherche ? Un questionnement s'impose: est-ce vraiment une mauvaise posture du professionnel où la non conscience de cette posture qui fait défaut et, dès lors, un dialogue sans vocabulaire commun ? Un arrimage semble nécessaire entre le discours du professionnel, la posture qu'il adopte et les mesures qu'il propose par souci de cohérence : une cohérence qui peut faire sens à la fois pour le professionnel, pour l'organisation mais surtout, pour la famille. Discours et postures ont d'emblée un impact sur la réaction de cette dernière, ce qui a été nommé à plusieurs reprises au sein des groupes de discussion : le professionnel provoque, par sa présence, une réaction de l'Autre qui peut colorer et modifier la mobilisation des acteurs et les choix qui sont faits. N'y a-t-il pas là des enjeux éthiques importants ?

« [...] *en situation professionnelle, la responsabilité professionnelle de l'individu est le produit d'une reconstruction critique des données normatives et des contraintes en présence. Faute de cela, la personne reste exécutante, même bien intentionnée. Il faut donc attirer l'attention sur cette dimension critique dont aucune culture professionnelle ne devrait faire l'économie, si elle entend vraiment produire des réponses réellement éthiques – c'est-à-dire des réponses à une demande repérée comme demande de jugement et de responsabilité, portée par les personnes au sein des structures et non l'inverse* » (Ullern-Weit :2007:163).

La première impression des intervenants face à une nouvelle situation est certainement colorée par cette « reconstruction critique » au regard des critères d'intervention et de la structure encadrant l'action. Mais l'exigence et la responsabilité éthique obligent à aller plus loin et mettre en place le même exercice dans l'évaluation des impacts de la posture adoptée par les professionnels. Le discours des participants traduit, à de multiples reprises, leur sensibilité et leur préoccupation concernant la complexité de leurs interventions et les impacts de ces dernières. Cela les mène à affirmer, presque à l'unanimité, qu'ils ne vivent pas de remise en doute quant à la légitimité des interventions de protection. Pour plusieurs, les enfants qui se retrouvent pris en charge par la protection de l'enfance vivent vraiment une situation familiale difficile et inquiétante face à leur sécurité ou leur développement. Or, un bon nombre de participants affirment avoir besoin d'être convaincus des interventions choisies pour être en mesure de les argumenter, de les défendre et de les mettre en place. Plus que la posture adoptée par les professionnels, c'est la conviction face à cette posture qu'ils adoptent qui les rend satisfaits et convaincants par rapport à leurs choix et mieux à même d'assumer la gestion des risques qui y est associée.

Pour Malherbe, les convictions sont à la base de l'éthique: « *les convictions nous mettent en mouvement, elles sous-tendent nos enthousiasmes comme nos indignations* » (Malherbe:1996:49-50). Ce besoin de conviction ramène aux préoccupations éthiques, aux questionnements que vivent les professionnels de manière quotidienne. Cela conduit également au doute, à cette omniprésence de l'incertitude. Car comme le soutient Malherbe, « [...] *lorsque nos convictions heurtent celles d'autrui, de certaines qu'elles étaient, elles deviennent incertaines* [...] » (Malherbe:1996:25). Dans un contexte de protection où les mesures mises en place peuvent être contraintes et contraignantes, les professionnels sont souvent confrontés à l'adversité, aux

désaccords, aux oppositions. Cette nécessaire conviction apparaît centrale afin qu'ils puissent donner un sens à leurs actions. Le prochain dialogue tiré des groupes de discussion démontre bien l'importance de la conviction des professionnels dans un contexte d'interventions judiciaires :

2 : *« Mais en même temps, plus tu connais ton clinique et ton juridique, plus tu connais tes critères, que tu connais l'impact, plus tu es familier avec la théorie, plus tu vas être en mesure de gérer des risques.*

1 : *La connaissance du dossier... de maîtriser l'information.*

2 : *Je pense que c'est dans la préparation.*

1 : *Oui parce que s'il y a trop d'inconnu, le juge n'aura pas tendance à les gérer les risques.*

2 : *Si tu sais pas pourquoi tu les prends les risques, ça va pas bien.*

1 : *Et quand tu gères les risques, il faut que tu sois capable d'anticiper, s'il arrive ça, voici...*

3 : *Faire des hypothèses...*

2 : *Tout est dans la préparation. Souvent, gérer des risques, et c'est souvent le maintien à domicile mais, c'est quoi l'impact... j'aime bien le mot impact... c'est dans la préparation et la collecte d'information.*

3 : *Souvent le juge ouvre grand la porte hypothétiquement. Plus l'intervenant est capable de répondre, plus le juge va prendre des risques » (1, 2, et 3gr8).*

Il est ainsi compris que plus le professionnel est convaincu, plus il est en mesure de répondre aux questions du juge, plus ce dernier permet une marge de manœuvre dans la gestion des risques. Tel que le supporte Zuniga, la conviction des acteurs est essentielle à l'élaboration de l'action :

« Ce traitement institutionnalisé de la théorie ne souligne pas assez le caractère personnel de la connaissance, l'ancrage nécessaire de l'action dans les convictions de l'acteur, et des convictions dans les certitudes qui lui servent de fondement, soient-elles des vérités scientifiques, des hypothèses jugées probables ou plausibles, ou encore des espérances – qui sont les formes de certitudes les plus subtiles » (Zuniga:1993:36).

En protection de l'enfance, la conviction des professionnels donne sens à l'action mais elle permet aussi de croire : croire que ce qu'ils choisissent de faire correspond à ce qui doit être fait et représente la meilleure décision. Elle permet d'avoir des assises solides et de mettre en place une force de persuasion, une détermination pour aller au bout de leur décision. Dans la structure organisationnelle et légale de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, cette conviction s'exprime à différents niveaux : pour le professionnel face à lui-même et face à la famille, au regard des responsables et des professionnels cadres dans l'établissement ou au sein de la sphère judiciaire auprès des avocats et des juges. Un professionnel convaincu devient plus convaincant et dégage une meilleure confiance, ce qui impacte sa crédibilité : « *c'est sûr... une intervenante qui n'est pas pro placement, qui est tolérante et qui travaille dans le milieu et qui t'arrive avec un placement, tu te dis on est en cadillac... parce que si elle te demande un placement, tu te dis c'est sûr que c'est ça !* » (1gr8). Encore une fois, posture et conviction se chevauchent, orientent les logiques déployées par les professionnels et le choix d'une décision à travers les « *mondes possibles* ».

Le poids de cette conviction colore aussi la capacité du professionnel à défendre son point de vue. Une marche à la fois, il construit sa décision : après avoir « construit le problème » par l'appréhension et le dialogue avec la situation, le professionnel « construit la solution » au regard de sa compréhension et de sa vision de la situation. Mais en bout de ligne, il devra assumer cette décision et la défendre. Cela appelle de la réflexivité individuelle et ramène à la perspective identitaire et morale du cadre de délibération éthique. Puisqu'au-delà des critères organisationnels et juridiques, la conviction se relie aux valeurs et aux croyances profondes du professionnel. Tel que le soutient Bourdieu,

« il faut donc associer une vision constructiviste de la science et une vision constructiviste de l'objet scientifique : les faits sociaux sont socialement construits et tout agent social, comme le savant, construit tant bien que mal, et vise à imposer, avec plus ou moins de force, sa vision singulière de la réalité, son « point de vue » (Bourdieu:2001:172).

Imposer son point de vue semble à certains égards en contradiction avec l'esprit de la relation d'aide et du travail social. Défendre son point de vue est probablement plus juste même si, dans plusieurs situations, la mesure de protection est imposée. Or, même si elle l'est, elle aura été « négociée » entre les différents acteurs et entre les différents volets de l'intervention.

Dans la mesure où le professionnel en protection de l'enfance est appelé à défendre sa position avec d'autres et dans l'optique où chacun adopte une logique qui lui est propre, des enjeux émergent quant à sa capacité de dialoguer et traduire le plus justement possible ses choix afin qu'ils soient compris et idéalement acceptés. L'analyse des données permet de mettre de l'avant un certain nombre de paradoxes à ce niveau, qui compliquent cette exercice de traduction : par exemples, social/légal ou intuitif/rationnel. Or, « négocier » un point de vue, c'est d'abord s'entendre sur un certain nombre d'éléments et voir à « parler le même langage ». C'est en ce sens qu'il apparaît pertinent de s'arrêter aux notions de dialogue et de traduction, comme éléments de processus dans le déploiement des logiques d'action des professionnels.

7.2. Le dialogue et les espaces de traduction

« Tout discours est nécessairement dialogique »
Bouchard et Daniel

« Tout acte de langage est un acte éthique »
Meschonnic

Prendre une décision en protection de l'enfance n'est pas qu'une organisation des faits recueillis : ce n'est ni technique, ni mécanique. Prendre une décision ce n'est pas qu'appliquer des règles et des procédures. Prendre une décision c'est entrer en relation à travers le processus d'intervention. C'est humain, sensitif, intuitif. Toutefois, plusieurs des participants à la recherche maintiennent que le « senti », comme il est appelé en milieu de pratique, « *cette impression de quelque chose* », est nettement insuffisant pour répondre d'une décision. Il faut plus. Or, on ne peut ignorer ce qui se vit en relation, le dialogue qui doit s'installer entre les professionnels et les gens en besoin d'aide, entre les professionnels eux-mêmes, entre les professionnels et les représentants de l'organisation, entre les professionnels et le cadre juridique. Ce dialogue semble se rattacher à des

espaces de traduction qu'il provoque nécessairement, dans un contexte où enfants et familles, professionnels et établissements, n'épousent pas les mêmes valeurs et de fait, n'adoptent pas la même posture au regard d'une situation problématique. De nombreux questionnements et enjeux éthiques ressortent alors : Ricoeur ne rappelle-t-il pas que « *le noyau éthique est la rencontre ?* » (Ricoeur dans Bouquet:2009:2).

Cette importance du dialogue est observée dans les discours des participants sur leur pratique, mais aussi dans le déroulement des groupes de discussion. Mais en quoi le dialogue est-il pertinent à la recherche ? Que permet-il d'expliquer ? Le dialogue est inhérent à l'exercice de délibération éthique et en ce sens, il est conséquent de le voir émerger au cœur du projet. Pour Quinche, « *ce n'est que par le langage que la présence des personnes prend une dimension supplémentaire. Son aspect créateur se révèle dans le dialogue qui permet aux croyances de se dire et aux arguments de se développer en se soumettant aux questions* » (Quinche:2005:223). Selon l'auteure, le sens se construit en co-référence au sein du dialogue. À l'intérieur de celui-ci peuvent se confronter les visions, ce qui rend possible l'élargissement des horizons et la modification des perceptions dans la découverte de la pensée de l'Autre. Le dialogue permet donc de créer un pont entre les différents acteurs et de construire du sens, là où plusieurs « vérités » se rencontrent. Ce sens, dit Ricoeur, émerge de la différence entre ce que l'on dit et ce dont on parle (Ricoeur:1996). À cet égard, une attention particulière est nécessaire afin que, dans ce dialogue, les interlocuteurs « parlent le même langage ».

« Au niveau des mots, on relève constamment une distance entre les choses que, d'une façon apparemment naturelle, désignent les mots, d'une part, et les significations qui s'en écartent et que véritablement ils expriment, de l'autre ; distance entre le sens du mot que l'on appelle sens propre et son sens « déplacé » ou métaphorique, sens figuré » (Lévinas:1987:203-204).

Au cœur des discours, certains *a priori* apparaissent, certaines croyances et généralisations teintent le dialogue et peuvent parfois le rendre difficile. Dans un contexte où les impératifs administratifs et légaux sont très présents, les filtres colorant le dialogue peuvent fortement l'orienter. Même au sein de groupes de professionnels qui travaillent à l'atteinte d'un objectif

commun (protéger les enfants) et dans un même contexte (disciplines des sciences humaines et sociales, même organisation, même loi), plusieurs questions et précisions sont posées par les participants à leurs collègues et plusieurs vérifications demandées (« *qu'est-ce que tu veux dire ?* », « *comment le vois-tu ?* »). Il est possible de prétendre que ces « différences de langage » relatives au sens donné aux discours, ne peuvent que se complexifier si l'on dépasse cette même réalité de travail. Différentes perceptions, représentations et interprétations se rencontrent alors.

À ce moment, « *décrypter la réalité* » et « *dévoiler le réel* » (Enriquez:2002), semblent bien représenter le mandat des professionnels en protection de l'enfance. Un mandat parfois difficile compte tenu de la complexité de la pratique et des réalités douloureuses des familles. Dans un tel contexte, où les mesures d'aide et de protection sont souvent imposées, peut-il y avoir un dialogue réel ? S'il peut s'avérer difficile de l'atteindre, ce dernier est toutefois nécessaire pour une prise de décision juste. Le professionnel a besoin de comprendre, ce qui nécessite d'écouter : écouter malgré le contexte, malgré l'adversité, malgré l'incertitude et l'inconfort parfois, malgré l'urgence, malgré le doute. Écouter, dialoguer, comprendre, décider.

« Malgré tout, malgré tous les obstacles externes et internes, il faut bien continuer à comprendre, à expliquer, à interpréter, à tenter de donner du sens à ce qui semble relever du non-sens, à se forcer à un travail de pensée, à faire travailler son affectivité, à élaborer ses sentiments, à penser « l'impensable », l'insupportable, le démoniaque, sans quoi tout le monde risquerait de se laisser aller à la facilité, à l'ignorance, à l'aveuglement, à l'insignifiance » (Enriquez:2002:12).

Pour saisir complètement les situations qui se présentent à lui, le professionnel a besoin d'appuis, d'espaces de compréhension dans l'évaluation d'une situation; il doit à cet effet faire preuve d'ouverture et de créativité. Non pas de gabarit regroupant des savoirs organisés qui, pour St-Arnaud, empêche le praticien de faire face à l'inconnu, de composer avec la situation qu'il voit pour la première fois, de dialoguer avec la situation (St-Arnaud:1997:171). Dialoguer doit permettre une ouverture suffisamment grande pour comprendre, objectiver et gérer l'incertitude. Quinche maintient que la production du jugement éthique est un processus non pas spontané, mais construit en interlocution (Quinche:2005:159). Pour se positionner, et obtenir cette conviction dont il a besoin, le professionnel est invité à « *découvrir l'autre* » (Unesco:2010) et à

« *penser du point de vue de l'autre* » (Besson:2005). « *Rencontrer une situation* », tel que le mentionnent quelques participants, c'est donc dialoguer. Or, « [...] *un dialogue authentique présuppose un effort réciproque pour établir et habiter un terrain commun sur lequel la rencontre puisse avoir lieu* » (Unesco:2010:46). Tout comme dans les contextes interculturels, le professionnel en protection de l'enfance doit s'ouvrir à la différence et apprivoiser la diversité : le choc culturel, à partir de modes de vie ou de croyances différentes, est présent. Le défi, afin d'obtenir une compréhension juste qui va au-delà du cadre normatif, est alors de « [...] *passer d'un cadre de référence à l'autre* » (Unesco:2010:58), c'est-à-dire qu'il faut, pour comprendre la famille ou un autre professionnel, « [...] *emprunter son chemin et sa porte d'entrée, pour accéder à sa propre situation (acceptant d'en être éventuellement dérouté) [...]* » (Besson:2005). Plusieurs professionnels insistent sur l'importance de « *prendre le temps pour aller au fond des choses* ». D'autres parlent aussi « *d'écouter ce que les gens ont à dire* » ou encore d'avoir une « *attitude bienveillante* » pour créer de l'ouverture. Pour dialoguer, une relation réciproque minimale est incontournable.

Au préalable d'un dialogue clair, il apparaît que la conscientisation de la posture du professionnel est importante puisqu'elle soulève divers enjeux éthiques. Il semble en effet que le professionnel doit être transparent face à lui-même. Une transparence au regard de l'appréhension de la situation, des perceptions, des référents, des valeurs, du son bagage d'expériences, mais également face à l'Autre, l'enfant et ses parents, ses supérieurs, les avocats, les juges. Pour Boutanquoi,

« toute relation avec autrui implique la construction d'une représentation de celui-ci qui va prendre appui sur un système de représentations sociales, définit rapidement ici comme un ensemble de significations attachées à différents objets qui ne sont pas indépendants les uns des autres : se mêlent donc des représentations du métier, de l'action, des publics concernés (enfants, adolescents, handicapés...) et justement de la déviance » (Boutanquoi :2008:58).

Le dialogue porte à réfléchir sur la lucidité du professionnel face à son rôle et ses actions, mais également vers son regard et son ouverture à l'Autre, qui ne se vivent pas que dans l'interculturel, mais plutôt dans son rapport à la différence : « *Ce n'est qu'en me décentrant de mes habitudes,*

de mes présupposés, de mes idéologies et de mes croyances que j'ai pu, entre autres, dépasser mes limites d'intimité pour « m'ouvrir au nouveau » soit, à d'autres visions, à d'autres idées et à d'autres conceptions », indique Caron en expliquant un duel de valeurs entre ses croyances et son projet de recherche en Palestine (Caron:2009:55).

Pour une participante au projet, le mandat de l'intervenant sur le terrain est de :

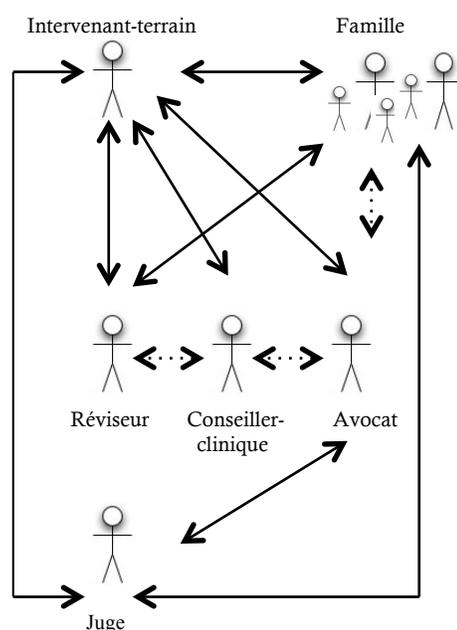
« [...] filtrer le vécu terrain pour qu'il soit le plus similaire au terrain. On est toujours celui qui rapporte l'information et il faut être vigilant à comment on rapporte les informations. Parce que ça a un impact sur la protection qu'on va offrir aux enfants. C'est sûr, le filtre, on en a tous un personnel et on va décider de mettre ça en priorité alors qu'un autre intervenant le mettra pas en priorité... mais je pense qu'il faudrait quand même avoir une certaine finalité commune dans les décisions qu'on prend. Pis des fois j'aimerais ça être un petit oiseau parce qu'il faut que je me fasse une vue d'ensemble de la situation. J'essaie toujours de voir quelle vue d'ensemble... je trouve que j'ai un mandat de rapporter l'information [...] (1gr6).

Rapporter des informations c'est d'abord y accéder et pour ce faire, le professionnel doit minimalement entrer en relation avec l'Autre et construire le dialogue. Mais à partir du moment où il est partie prenante de ce dialogue, il s'expose à sa propre subjectivité. Tel que l'entend Besson, le dialogue peut amener des préoccupations éthiques, puisque chacun des interlocuteurs doit prendre « [...] conscience de sa propre subjectivité par la confrontation aux points de vue des autres, faisant un retour sur soi-même, se libérant des présupposés qui sont les siens et des opinions toutes faites » (Besson:2005). En ce sens, le dialogue a tout avantage à être considéré à sa juste valeur et rattaché aux enjeux éthiques qu'il peut mettre de l'avant. Parce que le dialogue, pour Besson, est d'abord une recherche à plusieurs de cohérence et de vérité. Le dialogue appelle à : « [...] réfléchir au sens de toute action, à penser à ce que l'on fait et pourquoi on le fait ; à toujours mieux comprendre le monde dans lequel on vit, la place qu'on y tient avec autrui, à scruter sa conscience pour éviter les faux dialogues » (Besson:2005:16). C'est en ce sens que le dialogue permet d'avancer relativement aux questionnements éthiques du départ, dans la mesure où il est vrai et qu'il évite la juxtaposition de monologues. Tel que le soulève Besson, il faut se questionner quant à l'humanisation des pratiques dialogiques en travail social, mais aussi au regard de la responsabilité du professionnel de maintenir une réflexion constante quant à ses

actions. Le développement de logiques d'action au cœur de cette recherche, appuyée sur une ligne directrice éthique, appelle également de ces préoccupations puisque, en plus de permettre la compréhension de la construction de ces logiques par les professionnels, il conduit également à saisir le sens que ces derniers attribuent à leurs actions.

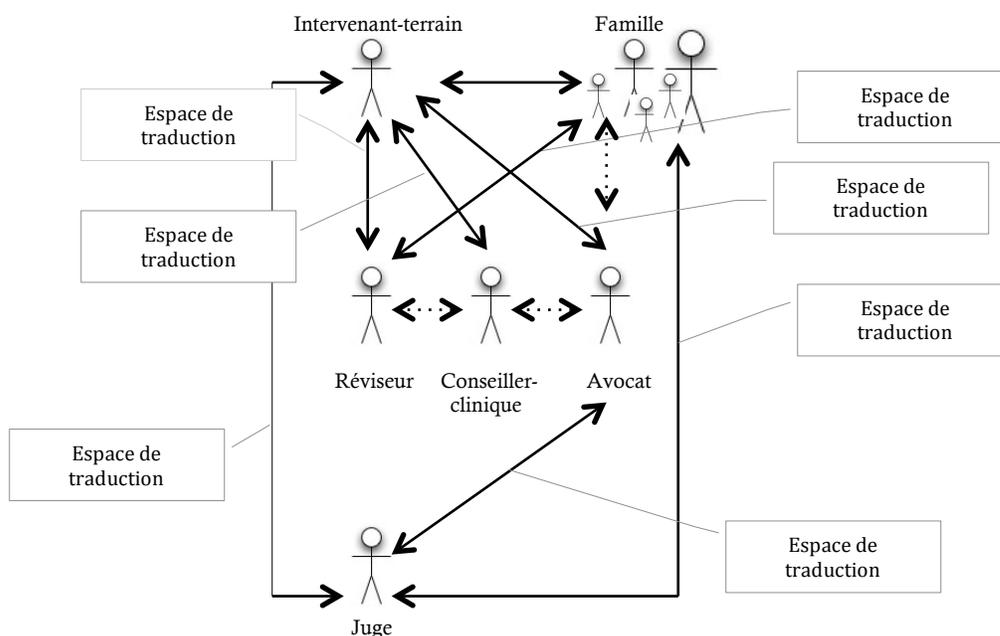
Comprendre une situation, c'est passer par la voie du dialogue, mais c'est aussi s'inscrire dans des espaces de traduction, une traduction qui se déploie à différents niveaux. Nombre de participants soulèvent cette notion de traduction plus ou moins précisément: par exemples, le professionnel qui doit « *rapporter* » l'information, des collègues qui « *doivent s'entendre* » sur une situation et « *parler des mêmes choses* », des professionnels qui doivent « *adapter leur discours* », entre autres entre le volet social et le volet légal. Quelques participants ciblent directement le concept de traduction : « *je dois traduire la situation à l'équipe* », « *les professionnels du social doivent traduire à la sphère judiciaire* ». Pour une meilleure compréhension des espaces de dialogue et de traduction qui s'inscrivent dans la pratique de protection, les figures 21 et 22 présentent d'abord l'illustration des dialogues au sein des différents acteurs de la pratique de protection de l'enfance et ensuite, les espaces de traduction qui y sont rattachés dans la prise de décision.

Figure 21 : Schématisation des dialogues multiples



La figure 21 illustre les dialogues possibles entre les divers acteurs en présence. Il est permis d'y voir que l'intervenant-terrain est plus fortement sollicité et amené à dialoguer avec l'ensemble des acteurs. Plusieurs canaux de communication sont représentés et portent à réfléchir sur de possibles « langages différents ». Ces langages sont de divers ordres : personnel (vécu, réalité, besoins et appréhensions de la famille), clinique (évaluation, risques et besoins, valeurs et principes d'intervention), administratif (délais, structure, mission) et juridique (représentations légales, loi, principes, critères). Cela ramène essentiellement aux trois perspectives du cadre de délibération éthique soulevées dans les discours : identitaires et morales, organisationnelles ainsi que déontologiques et juridiques. Ces multiples langages supposent des niveaux de dialogue différents et portent plusieurs enjeux de compréhension.

Figure 22 : Schématisation des dialogues multiples et espaces de traduction



Toutes ces « zones dialogiques » de la figure 22 laissent émerger de multiples espaces de traduction. Des espaces qui se perçoivent comme porteurs de difficultés de compréhension au regard de l'utilisation de langages différents. Comme pour le dialogue, plusieurs niveaux de traduction sont possibles. Un premier niveau où l'intervenant-terrain traduit, pour lui-même et pour l'Autre, la réalité familiale. Un deuxième niveau où l'intervenant-terrain traduit la situation au personnel-cadre (niveau administratif). Et un troisième niveau où l'intervenant-terrain, ainsi

que la famille, sont appelés à traduire la situation à la sphère judiciaire (avocats et juges). Au coeur de ces espaces de traduction, l'objectif demeure d'atteindre un langage commun et une traduction commune de la réalité vécue par la famille, dans le but d'évaluer le plus justement possible la situation et appliquer des mesures de protection nécessaires et cohérentes.

Or, à quoi réfèrent ces espaces de traduction ? Qu'est-ce que la traduction ? Qu'est-ce que traduire ? D'un point de vue sociologique, la notion de traduction, selon Lascoumes, a été introduite par Callon dans un article en faveur de la sociologie de la traduction. La traduction « *se propose d'analyser les phénomènes de construction de nouvelles significations et les réseaux d'acteurs spécifiques qui permettent la production d'accords sur le sens des actions* » (Lascoumes:2010:633). D'où l'émergence de la théorie de l'acteur-réseau (Callon dans Lascoumes :2010). Toujours selon Lascoume, « *l'originalité fondamentale du concept consiste à rendre compte d'un processus avant de s'attacher au résultat* » (Lascoume:2010:633). En cela, le présent projet s'arrime à cette conception de la traduction.

Pour Callon, l'activité de traduction s'inscrit à travers quatre étapes qui sont ainsi définies par Lascoume :

« Un temps de « problématisation » par une définition concertée de l'ensemble des acteurs et actants concernés, cette alliance initiale et finalisée définit un passage obligé qui contraint tous les intervenants actuels et futurs. Un temps « d'intéressement » où les identités des acteurs s'ajustent dans l'action entre eux et aux causes, ce qui permet de sceller les alliances. Un temps « d'enrôlement » qui manifeste la stabilisation des deux phases précédentes en projet collectif. Enfin, un temps de « mobilisation des alliés » qui met à l'épreuve les porte-parole et diffuse le projet grâce à différents intermédiaires matériels et humains » (Lascoume:2010:635).

Claisse et Balancier, s'attardant aux travaux de Callon, définissent la traduction comme « [...] *l'opération qui consiste à intéresser, enrôler et mobiliser des actants, de manière à s'en faire des alliés, devenir leur porte-parole et agir en leur nom* » (Claisse et Balancier:2008:148). Est-ce en ce sens que peut être utilisée la notion de traduction dans le processus de prise de décision menant à la gestion des risques en protection de l'enfance ?

En guise de nuance à la sociologie de la traduction, Lassave introduit le concept de « *configuration* » de Élias, « *lien mobile entre forces antagonistes, équilibre fluctuant de tensions entre champs connexes, modes transitoires de dépendance réciproques entre individus, groupes sociaux, ensembles culturels* » (Élias repris par Lassave:2006:153). Selon l'auteur, ce n'est qu'à partir d'une catégorie souple comme celle-ci « *qu'une sociologie compréhensive de la traduction peut mettre en relation de sens les pièces du puzzle que représente en pratique toute entreprise de traduction* » (Lassave:2006:153).

La voie de la sociologie de la traduction de Callon, et même la nuance apportée par Lassave, est une voie intéressante dans l'étude et l'analyse de la notion de traduction et des réflexions qui l'accompagnent. L'importance de l'approche dialogique qui mène à réfléchir la prise de décision des professionnels conduit également à envisager le bagage issu de l'étude de la traduction linguistique. Bien que la traduction qui s'installe dans la pratique de protection de l'enfance s'exerce à travers de multiples acteurs, donc en « réseau », elle se réfère aussi à un modèle plus dualiste dans un contexte de « face-à-face ». Elle vise davantage l'atteinte d'un langage commun permettant une prise de décision juste, qu'une « *transformation* » ou une « *opération de traduction* » permettant ultimement la mobilisation des alliés et la réalisation d'un projet (Callon dans Lascoume:2010).

L'exploration de la traduction linguistique, dont la traduction en contexte interculturel, ajoute à la réflexion et permet des ponts avec ce qui est vécu en contexte de protection. Pym, dans un ouvrage sur l'éthique du traducteur, explore des questionnements éthiques liés à la traduction et discute de son lien avec la responsabilité. Pour l'auteur, il y a dans la traduction des « *espaces interculturels* » : en ce sens, la traduction appelle d'une certaine relation de confiance et de possibles relations de pouvoir (Pym:1994). Cette manière d'envisager la traduction semble pertinente aux résultats de la recherche. Pour Pym, « [...] *la traduction vise l'avenir [...]. Tout énoncé traductif est reçu comme une transformation d'un texte antérieur (une traduction n'est pas une citation)* » (Pym:1997:75). De la même manière, le professionnel en protection de l'enfance « traduit » la réalité familiale à laquelle il est confronté à partir de sa couleur, de ses perceptions et de ses représentations. Il ajoute à la réalité et la « transforme » nécessairement. Il

combine cet exercice de traduction à la manière dont il envisage son mandat d'intervention. Il est alors possible d'anticiper que selon la logique déployée par les professionnels, la traduction n'aura pas la même couleur. Quel en sera l'impact sur la prise de décision ? Quelles en seront les conséquences pour la famille ? L'intervenant-terrain apparaît particulièrement interpellé par ce questionnement, étant principalement « celui qui voit » et « celui qui traduit ». Dans la mesure où la traduction n'est pas juste, cela colore tout le parcours décisionnel, qui en bout de ligne, devient une « chaîne de traduction ». Les discours qui ressortent dans chacun des espaces de traduction, influent sur l'adoption d'une logique d'action plutôt qu'une autre. Tel que le soutient Pym à propos de la traduction :

« Si un traducteur A veut réaliser le but X, il doit le faire. Et si un traducteur B, également compétent et se trouvant dans la même situation, veut réaliser le but Y, il doit aussi le faire. Selon quels critères pourrait-on préférer l'un à l'autre ? Selon quels critères les deux pourraient-ils négocier pour résoudre leurs différences ? (Pym:1997:91).

Selon quels critères pourrait-on préférer une logique à une autre ? Selon quels critères les professionnels pourraient-ils négocier pour en arriver à un point de vue commun ? Plutôt que le choix de la logique, c'est la mise en lumière de sa construction qui est d'intérêt. Parce qu'il appert que l'utilisation d'une logique au profit d'une autre amène des choix d'intervention différents et provoque des conséquences qui ne sont pas les mêmes pour les familles. C'est cette différence parfois majeure, telle qu'elle a été soumise dans l'explicitation de l'émergence du projet, qui pose des questionnements éthiques. Or, comme que l'entend Ricoeur, « [...] *il est toujours possible de dire les choses autrement* » (Ricoeur:2004:45). D'ailleurs, pour Soubrier et Thuderoz, il est toujours possible d'obtenir des versions différentes d'une même traduction « *en fonction de la sensibilité de chacun à un moment donné, et compte tenu de ses volitions, exigences ou orientations* » (Soubrier et Thuderoz:2010:43). Il faut ajouter qu'en protection de l'enfance, cette traduction s'inscrit dans un contexte important d'incertitude et d'attendus de divers ordres (administratifs, sociaux et légaux).

Peut-on alors prétendre d'une traduction juste, non empreinte de subjectivité ? La traduction du professionnel est-elle orientée ? « *L'acte de traduction* », tel que l'entend Laygues, se

complexifie (Laygues:2006) puisque le professionnel représente à la fois son organisation mais également sa culture (Guidère:2010). Le professionnel, particulièrement l'intervenant-terrain, se situe dans cette position intermédiaire, entre la famille et son rôle de représentant de l'État. Il devient important, comme l'affirme Lassave, « *de déterminer la position tenue, défendue ou implicitement visée par le traducteur dans un « horizon traductif » donné par l'état des formes de traduction en présence* » (Lassave:2006:150). Pour éviter une trop forte subjectivité au regard de la traduction, Guidère propose deux notions : celle de distanciation et celle de décentration. La première « *consiste à savoir prendre une certaine distance par rapport aux événements, aux sujets et aux idées* » (Guidère:2010:32). Pour garantir cette distance, l'auteur maintient que le « *médiateur* » doit savoir se situer et répondre aux questions : « *qui suis-je et que puis-je ?* ». La seconde, « *[...] signifie, littéralement, le fait de quitter le centre pour se placer dans la perspective d'autrui* » (Guidère:2010:34). Pour l'auteur, le « *médiateur* » doit prendre du recul par rapport à son propre monde et ainsi changer de perspective pour être en mesure de saisir celui de l'autre. Atteindre une certaine forme de neutralité pour Guidère, soulève un paradoxe majeur : « *à la fois engagement et abstention, [la neutralité] exige une position éthique et idéologique claire* » (Guidère:2010). Dans le cadre de la recherche, la combinaison entre la réflexivité (à ses trois niveaux) et la délibération éthique (à travers ses quatre perspectives) amène à répondre à la proposition de Guidère pour en arriver à faire contrepoids à une trop grande subjectivité.

Face à ces éléments de réflexion, il s'avère apparemment possible que la traduction du professionnel soit orientée. Orientée par la posture de ce dernier et par sa représentation du mandat de protection. Une traduction orientée, mais orientée vers quoi ou vers qui ? Est-ce que le professionnel traduit en fonction de ce qu'il voit, de ce qu'il comprend, de ce qu'il ressent ? Traduit-il en fonction de ce qu'il veut ou de ce qu'il pense ? Traduit-il pour lui, pour les autres ou en réponse aux contraintes structurelles ? La traduction est-elle alors « intentionnée », c'est-à-dire portée par l'intention du professionnel au regard de son action ? Plusieurs jeux de traduction semblent en présence. Chose certaine, cette notion de traduction permet d'accéder à une réflexivité qui va au-delà de la profession elle-même, de la discipline ou du statut. Elle conduit à réfléchir sur les jeux et les enjeux possibles dans ces espaces de dialogue et de traduction entre une famille et un ou des professionnels, mais aussi entre les différents professionnels impliqués dans la pratique de protection et ce, dans le cadre d'une « action située » (Giraud:1994). La

traduction peut-elle alors être contraignante ? Porteuse de risques pour la famille et/ou les professionnels ? Si la prise de décision et la gestion des risques s'appuient sur un exercice de traduction, il faut demander que cette traduction soit la plus juste possible et représentative de la réalité traduite. Car la traduction en protection de l'enfance se complexifie en raison du nombre d'acteurs en jeu, des multiples espaces de dialogues et de traductions mais aussi des postures multiples et du déploiement de logiques diverses. La traduction devient un outil de compréhension au travail de transfert de l'information d'une personne à une autre mais aussi un appui de réflexion. Pour Ricoeur, bien traduire est un pari et il est nécessaire de « [...] *renoncer à l'idéal de la traduction parfaite* » (Ricoeur:2004:16), tout en ne cessant pas d'y apporter la vigilance qu'elle mérite.

Dans un tel esprit, quelle est la place laissée à la famille pour apporter à la traduction, pour l'enrichir ou la modifier ? Les professionnels lui laissent-elle un certain « *espace de négociation* » (Soubrier et Thuderoz:2010)?

« Je vais recourir très souvent à l'idée de négociation pour expliquer les processus de traduction, car c'est sous l'enseigne de ce concept que je placerai la notion, jusqu'alors insaisissable, de signification. On négocie la signification que la traduction doit exprimer parce qu'on négocie toujours, au quotidien, la signification que nous attribuons aux expressions que nous utilisons » (Eco cité par Soubrier et Thuderoz:2010:37).

À cet égard, Soubrier et Thuderoz se questionnent à savoir si traduire est vraiment négocier. En protection de l'enfance, on fait face davantage à une « réalité traduite » plutôt qu'à une « décision négociée », puisqu'une décision négociée, selon les mêmes auteurs, serait une décision prise conjointement (Soubrier et Thuderoz:2010). Or, il est impossible de prétendre que cela est toujours le cas lors de la prise de décision par les professionnels. Ces derniers sont davantage appelés à traduire une réalité, souvent loin de la leur, dans un but de compréhension les menant à la prise de décision. Les « espaces de négociation » sont restreints. La traduction en protection de l'enfance ne semble pas être une traduction de compromis : elle tend plutôt à refléter la situation le plus justement possible dans le but de mener les professionnels à prendre la meilleure décision de protection pour l'enfant et sa famille.

Réfléchir à la traduction dirige donc vers de multiples questionnements : comment traduit-on ? Pour qui ? Pourquoi ? Dans quel but ? Cela ramène au rôle essentiel des intervenants-terrain qui sont les yeux, qui observent la situation et qui portent le poids de la traduction : ils en sont le premier maillon et les multiples acteurs en jeu, les différentes postures et logiques qui s'installent, peuvent bonifier, modifier ou peut-être même orienter différemment cette traduction. Comment conjuguer le discours social au discours judiciaire et légal ? Comment conjuguer le discours clinique au discours administratif et financier ? Comment conjuguer le discours du vécu au discours organisationnel et social ? Comment conjuguer le discours de l'autodétermination au discours de la contrainte et du contrôle social ? Comment exprimer le senti, la relation et bien les traduire ?

Pour Caron, le professionnel n'est pas qu'un simple « *applicateur de théories* », il est aussi un être d'émotion (Caron:2009). À cet égard, Zuniga reprend les propos de England :

« Les bons travailleurs sociaux connaissent, de par leur expérience, la valeur de leur travail auprès de leurs clients. [...] Leur incapacité pour expliquer [cette barrière entre le cœur et la tête], entre vivre et comprendre, les place dans un dilemme ; leur incapacité à communiquer leur expérience à ceux qui les critiquent est un fait sans issue, compte tenu de la structure habituelle du débat sur la nature du service social. Les critiques demandent une réponse « matérialiste », en termes des procédures et des effets mesurables – ce qui est tout à fait raisonnable dans le débat conventionnel. Les travailleurs sociaux essaient d'y répondre, mais ils le font dans les termes et les concepts usuels dans la profession. Mais l'expérience des uns et le langage des autres ne se rencontrent pas et ils ne changent pas, non plus. Et le travail social continue à tourner en rond » (England:1986:4-5, paraphrasée par Zuniga:1993:45).

Cette difficulté de mise en mots exacerbe les défis de la traduction : le défi de parler le même langage, mais également le défi de ne jamais être complètement certain de l'exactitude de la traduction. Selon Pym, « *le traducteur aura toujours des doutes ; deux traducteurs auront toujours de quoi débattre ; une retraduction sera toujours possible* » (Pym:1997:98). Cela suppose de cesser de croire qu'une seule vérité n'est présente : plusieurs vérités se rencontrent et c'est en ciblant le processus de décision plutôt que la décision elle-même, en reconstruisant la démarche, qu'il est possible de produire du sens. À cet égard, la simple conscientisation

personnelle n'apparaît plus suffisante : le dialogue et la délibération sur la traduction deviennent nécessaires à travers un exercice de réflexivité collective.

7.3. L'apport de la délibération collective dans la prise de décision

Dans un esprit de questionnement éthique, réflexivité et délibération éthique ont été combinées dans la recherche et mises en œuvre à travers les groupes de discussion réalisés. D'abord dimension épistémologique, la délibération éthique s'est également actualisée comme outil méthodologique. Force est de constater qu'elle démontre sa pertinence dans la pratique de protection au regard des constats issus des résultats de recherche. Or, en quoi y a-t-il un apport réel de la délibération éthique collective dans la prise de décision en protection de l'enfance ?

Il faut d'abord rappeler que les groupes de discussion réalisés dans le cadre de cette recherche sont un théâtre neutre, volontairement mis à distance de la pratique directe, permettant la discussion et la mise en perspective à travers une situation fictive. Ce contexte de discussion permet aux professionnels de maintenir une certaine distance émotionnelle propice à la réflexivité pour « *aller voir avec rigueur derrière les choses* » (Donnay et Charlier:2008:62). Il est nécessaire de souligner une certaine « artificialité » de l'exercice, pas directement « comme dans la vraie vie ». Mais ce pas de recul semble nécessaire afin d'aller au-delà du vécu de la prise de décision et en comprendre le processus et l'articulation. Cette réflexion serait bien sûr bonifiée d'une confrontation au réel, c'est-à-dire à l'importance de l'aspect relationnel dans l'intervention, du contact face-à-face et du dialogue réel entre le professionnel et la famille : dans la recherche, cet aspect n'a pas été mis en place même si l'exercice de délibération apporte des connaissances sur le sujet.

L'expérience révèle que la composition hétérogène des groupes de discussion dirige vers un « effet catalyseur » des points de vue : l'émergence et la confrontation saine de différentes opinions, de représentations diverses, d'expériences variées, mènent les participants vers une ouverture à la compréhension de l'autre et au dialogue clair. Cela provoque des réactions en

chaîne, où chacun poursuit le point de vue de l'autre ou y apporte un regard différent. Racine maintient que « *c'est dans la multiciplicité des réponses, parfois contradictoires, à la situation qu'un travail de co-élaboration de sens peut se produire* » (Racine:2000:83). À cet effet, la composition interdisciplinaire des groupes de discussion permet de mieux saisir la construction et la co-construction des « possibles » et met de l'avant des questionnements difficilement atteignables dans des groupes homogènes : l'homogénéité dirige vers de multiples *a priori* conjoints, des orientations implicites acceptées en raison d'une discipline, d'un rôle, de l'appartenance à une même équipe ou d'un statut commun. À cet égard, les bénéfices et la richesse de l'interdisciplinarité sont importants. Cette dernière permet de mettre en lumière des points de vue différents, de les nuancer, les modifier, les argumenter. En contexte de protection, « [...] *la pluridisciplinarité l'aidera [le professionnel] à apprécier le plus objectivement possible le danger et la nécessité de protéger l'enfant « en urgence »* » (Manciaux et Gabel:2002:403). La manière dont les participants appréhendent la situation, identifient les risques et les enjeux, soulèvent les malaises et construisent leur décision, amène les autres professionnels à revisiter leur propre point de vue. Ils peuvent alors se confirmer ou non dans leur choix, maintenir ou modifier leur position.

Il appert également que la composition des groupes inter-statut est pertinente et ajoute à l'intérêt de l'exercice de délibération réalisé. Dans un groupe homogène, les positions sont probablement différentes. Le fait d'avoir une position similaire et un rôle identique dans l'organisation peut modifier les réactions : les professionnels veulent-ils valoriser leur position au regard des autres? Lui donner du poids? Dans l'établissement de groupes hétérogènes, les bienfaits de l'inter-statut sont peu documentés. Dans le cadre de la recherche, des réticences ont d'ailleurs été nommées quant à la composition de groupes hétérogènes : les participants se sentiront-ils libres de parler malgré la présence de décideurs dans le groupe? Pourra-t-il y avoir des conflits entre les disciplines différentes ou les rôles différents dans l'organisation? Pourra-t-il être possible d'orienter la discussion sachant les horizons différents de chacun? Tous ces éléments de réticence apparaissent pourtant bâtir la richesse des groupes de discussion. Touré mentionne que les groupes peuvent s'avérer influencés par la hiérarchie des participants (Touré dans Guillemette et al.:2010). Dans la recherche, cela est toutefois l'occasion d'observer comment les différentes sphères et les différents mandats peuvent être mis en cause dans l'élaboration du

processus de décision. L'utilisation à cet égard du cadre de délibération éthique permet la mise en lumière d'enjeux distincts et de visions différentes concernant les statuts des participants. Encore une fois, l'objectif et le contexte des groupes de discussion semblent avoir une influence importante sur les discours obtenus. Il faut noter également que le fait de mettre en place une méthodologie complémentaire, c'est-à-dire de combiner les groupes de discussion aux entretiens individuels, permet de valider les discours obtenus en groupe et ainsi déterminer si les propos des participants en rencontre face-à-face, portent vers les mêmes horizons.

Cette bonification du propos par les groupes de discussion n'est toutefois pas observée par Sunstein dans ses recherches (Sunstein:1999). Ce dernier indique plutôt que dans l'élaboration de groupes de discussion, il y a émergence d'une polarisation des discours des acteurs : les participants ressortent généralement avec des positions plus arrêtées voire plus extrêmes suite aux échanges. Sunstein émet des doutes quant à la valeur de la délibération (Sunstein:1999). D'autres auteurs émettent aussi des réserves sur les groupes de discussion au regard des dynamiques et des enjeux qui peuvent s'y installer. Touré prétend que :

« D'emblée, les opinions des membres [des groupes de discussion] s'inter-influencent : nous avons constaté que toute nouvelle idée émise suscite l'accord d'un bon nombre de participants jusqu'à ce qu'un participant s'y oppose et trouve, du même coup, des défenseurs. Tantôt des points de vue s'affrontent, tantôt des contradictions apparaissent chez quelques participants. Cela est lié, non à l'attitude des interviewers, mais à la nature complexe de l'entrevue collective » (Touré dans Guillemette et al.:2010:20).

Pour l'auteur, les interactions provoquées en groupes de discussion sont influencées par « *l'effet de foule* » et créent ainsi une situation contextuelle, « [...] *qui pousse les membres d'un groupe à déformer, rajouter, embellir leurs propos* » (Touré dans Guillemette et al.:2010:20).

Or, au cœur de cette recherche-ci, les groupes de discussion se présentent plutôt comme un espace commun d'échange entre des professionnels qui ne sont généralement pas appelés à dialoguer dans le cadre de leur travail. Touré (Touré dans Guillemette et al.:2010) soulève l'importance d'un biais (ne faudrait-il pas parler plutôt de limite ?) dans l'utilisation des focus

group, rattaché à la présence de contradictions chez les participants relativement à des perceptions et des définitions sur certains thèmes abordés (dans sa recherche sur les médias, il identifie des distinctions chez les participants à inclure la publicité et le reportage comme faisant partir du journalisme : cela modifie les discussions subséquentes). Dans une recherche sur la compréhension du processus de prise de décision, cela permet par ailleurs de mettre en lumière le manque de vocabulaire commun autour de la gestion des risques et les possibles zones de frictions à l'intérieur des interventions de protection de l'enfance.

Plusieurs limites, identifiées par différents auteurs, sont à certains égards utiles et pertinentes à l'objet d'étude. L'objectif de la recherche ainsi que l'esprit du contexte de réalisation des groupes de discussion conduisent à aller plus loin. À la base construite sur des interrogations concernant des prises de décision divergentes sinon contradictoires, la question de recherche amène à comprendre comment, sur quels motifs et à travers quelles logiques les professionnels gèrent les risques sociaux dans leur pratique. Les positions opposées ou contradictoires sont à cet égard utiles voire nécessaires à l'exercice de compréhension et à l'observation de la construction des discours et des logiques d'action. Il n'est pas possible d'ignorer l'effet des interactions du groupe, de la dynamique et des inter-influences provoquées par les échanges. Cependant, comme il n'y a pas de « bonne décision » en soi, ni de « *mieux de l'acte* » (Wahl dans Parent :2004)) au cœur de l'exercice de délibération, peu d'enjeux décisionnels sont présents : le processus devient alors beaucoup plus important que le résultat, ce qui crée un contexte d'ouverture et permet aux participants d'énoncer confortablement leurs idées. L'objectif est de délibérer, de questionner et de mieux comprendre tant pour la chercheuse que pour les participants qui s'approprient le processus : la délibération est alors réflexive plus que décisionnelle. À cet égard, l'utilisation des groupes de discussion en combinaison avec la réflexivité et la délibération éthique permet de décroiser la discussion au sein des groupes.

Face à la réalisation de groupes de discussion en contexte de protection de l'enfance, il semble également nécessaire de mettre en lumière les caractéristiques des participants : tous les professionnels oeuvrent dans le milieu des relations humaines et sont donc appelés à parler, discuter et dialoguer dans le cadre de leur travail. Sans dire pour autant qu'ils sont

nécessairement plus à l'aise de délibérer en groupe, il n'en demeure pas moins que leur mandat de protection les amène régulièrement à défendre leurs idées et leurs points de vue face à d'autres personnes qui sont parfois en désaccord avec eux. Il s'agit peut-être d'un élément explicatif concernant l'absence de polarisation des discours : plusieurs professionnels sont capables de renverser la vapeur et discuter, même s'opposer, à des propos en cours de discussion. Pour un bon nombre de participants, la prise de parole est naturelle : ils ont l'habitude de s'afficher par rapport à une position. Et si une certaine forme de polarisation s'était manifestée, cela n'aurait que confirmé la nécessité d'établir des espaces de discussion pour éviter que les professionnels ne se campent dans des positions extrêmes qui manquent de nuance.

Or, cette nécessité d'un espace de discussion n'est pas qu'un découlant de la polarisation des discours. La participation des professionnels, tant dans la rapidité du recrutement des participants que dans leur investissement à l'intérieur des groupes de discussion et des entretiens individuels, démontre leur intérêt à discuter et échanger autour de leur pratique. Plusieurs professionnels nomment que d'entendre d'autres collègues parler de leur pratique permet d'entamer une réflexion qui atteint un autre niveau que s'ils avaient réfléchi seul. Ils peuvent alors construire et co-construire dans l'interaction. Ce désir de partager semble aussi relié au besoin des professionnels de donner du sens à ce qu'ils font et de se confirmer dans leur posture professionnelle, dans le regard qu'ils portent sur leur pratique. Ils bénéficient et s'inscrivent alors dans une forme de réflexivité collective qui les amène, au regard de la formule utilisée, à délibérer sur des aspects qui les resituent face à eux-mêmes, mais qui les questionnent également sur leur organisation et sur les aspects juridiques de leur profession. À cet égard, le rôle de l'animateur semble important dans l'invitation aux échanges, dans le souci de la prise de parole équilibrée, dans les sous-questionnements qui permettent d'avancer et dans le rappel de l'objectif de compréhension qui est visé.

Force est de constater que les choix épistémologiques et méthodologiques font sens pour la pratique de protection, permettant un pont entre la théorie et la pratique, un apport commun des savoirs théoriques et expérimentiels : le bagage théorique sert à la compréhension de la pratique alors que le bagage pratique lui donne sens. La création d'un « microclimat délibératif » au sein

des groupes de discussion permet de percevoir, chez les professionnels, à partir de leurs commentaires et leurs réactions, une prise de conscience de cette délibération constante à laquelle ils sont confrontés quotidiennement : délibération intime, délibération avec les autres, délibération avec le cadre organisationnel et juridique. Le prochain dialogue illustre bien ce constat :

3 : Ben moi je trouve ça intéressant de s'arrêter pour réfléchir sur la gestion des risques. Ça amène plein d'autres questions. T'sé pourquoi je la prends cette décision-là, pour moi ça amène une réflexion et je trouve ça intéressant de nourrir ça.

1 : Et voir que les décisions qu'on prend, elles ne sont pas faciles et c'est au quotidien qu'on a des décisions à prendre qui ne sont pas évidentes. C'est pas évident la protection et c'est dans des discussions comme ça que je me dis qu'on a pas un rôle facile et on les tiens, c'est nous qui les prenons les décisions. C'est lourd. Et ça amène la conscientisation, la réflexion par rapport à ce que l'on vit au quotidien et qu'on ne voit pas...

3 : Des fois on se rend pas compte. Et parfois il y a des automatismes qu'on développe... c'est intéressant de réfléchir sur la pratique et c'est un bon moment pour le faire et on devrait le faire plus souvent.

6 : Pour moi c'est intéressant comme stagiaire de partir avec ça, parce que tantôt vous disiez par rapport aux décisions, c'est intéressant de voir le processus, les questionnements, ce que ça peut faire vivre, de voir l'importance sur les clients et de le garder en tête...

4 : En fait, ce que je prends conscience aujourd'hui c'est qu'on le fait tellement systématiquement dans notre pratique qu'on se pose plus la question et le fait d'ouvrir la dessus et de le partager ça fait mon Dieu, je fais tout ça dans ma tête... et c'est correct qu'on se questionne sur les bonnes ou les moins bonnes manières de le faire, et aujourd'hui je vais repartir de la rencontre en gérant peut-être d'autres risques mais en le faisant de manière différente, en me questionnant sur ce que je pourrais faire... » (gr5).

Cette réflexion de professionnels illustre le point de vue de Millet pour qui « [...] la réflexivité s'inscrit dans une logique d'ouverture ; elle brise les certitudes et remet en cause ce qui est tenu pour acquis » (Millet:2005:17). Comme ce « micro-climat délibératif » n'est pas associé à une prise de décision commune mais à un exercice réflexif commun en contexte délibératif, les participants bâtissent leur propre décision avec, et parfois à partir, des propos de leurs collègues.

Cette délibération s'avère riche, permettant à plusieurs de confirmer ou appuyer leur point de vue, ou encore le modifier.

Il semble évident que la composition des groupes permet un argumentaire plus fort et amène à réfléchir ensemble et à « débattre éthiquement » sur différents enjeux associés à la prise de décision. Malgré ses réserves concernant les biais relatifs aux interactions entre les participants des groupes de discussion, Touré constate, en reprenant les propos de Kitzinger, que « [...] *l'interaction est idéale pour amener les participants à exprimer leurs points de vue au sein d'un contexte social spécifique* (Kitzinger:1994 repris par Touré dans Guillemette et al.:2010:22). C'est le cas dans cette recherche au regard du contexte de la pratique de protection. Relativement à une expérience d'animation d'ateliers, Ullern-Weitè mentionne que « *la confrontation entre les interprétations des membres des ateliers permet alors de faire valoir de véritables argumentations : on ne se contente plus d'opinions, mais on les construit en logique, en cohérence et en inter-activité dialoguée* » (Ullern-Weitè:2007:162). L'auteure réfère aussi à Ferry pour lui emprunter le terme « reconstructif » afin de qualifier le nouveau récit émergent de cet exercice délibératif. Pour elle, il y a échange « *d'intelligence vécue ou partagée* ».

L'exercice collectif, au contraire d'une délibération éthique avec soi-même ou une réflexion sur ses actions, oblige les participants à organiser leur pensée, à être à l'écoute des autres, à démontrer de l'ouverture aux différents points de vue et parfois aux divergences d'opinion. Il offre la possibilité de confronter, déstabiliser ou renforcer son idée. Il permet d'appréhender les situations différemment ou encore de soutenir plus fortement son point de vue. L'exercice collectif oblige la réflexivité collective (Racine :2000), la co-construction à partir des savoirs de chacun. Il amène à une forme d'objectivation (Alföldi :1999) et de questionnement de la subjectivité inhérente à la pratique avec l'humain. Il supporte l'argumentaire et la force de conviction. À cet égard, les groupes inter-statut permettent de mieux mettre en lumière les différentes perspectives du cadre de délibération éthique. Plus largement, il appert que les orientations épistémologiques choisies, permettent d'orienter le déroulement des groupes de discussion et ainsi d'en amoindrir les limites.

Dubet mentionne que l'expérience ne peut être que purement individuelle puisqu'elle « [...] *n'existe vraiment, aux yeux de l'individu, que dans la mesure où elle est reconnue par d'autres, éventuellement partagée et confirmée par d'autres* » (Dubet:1994:101). Consulter, dialoguer, échanger, sont d'ailleurs des façons de faire appliquées par les participants pour faire face à différents malaises dans l'intervention. L'expérience collective, en termes de processus décisionnel, s'avère supérieure à l'expérience individuelle. Le collectif enrichi l'exerce et supporte la prise de décision, tel qu'en témoigne cet extrait de discours :

« Je regarde la discussion d'aujourd'hui et je pense que lorsqu'on prend une décision, le soutien collectif est important. Parce que tout notre système est fait en fonction de donner un support collectif (CAP, réviseur, tribunal) mais il reste que c'est nous qui sommes le symbole de la DPJ et ce soutien collectif est important parce qu'une des causes d'épuisement professionnel, c'est que les gens sont submergés par les décisions à prendre et se sentent seul. Il faut le sentir le soutien collectif » (3gr3).

Il semble aussi important de s'attarder au contexte associé à la délibération comme porteur de ce qui pourra se dire à travers la rencontre et permettant de « collectiviser » la situation et peut-être de partager la responsabilité de la prise de décision, une responsabilité parfois lourde à porter :

« Parce que je trouve des fois que dans des réunions cliniques, on amène des situations, chacun donne un peu sa vérité et je vois l'intervenant qui repart avec la sienne mais comment tu t'imprègnes... c'est important de se laisser imprégner des ajouts que les gens amènent et je sentais que... c'est plus comme ça que je l'ai vu aujourd'hui... alors que j'ai vu des discussions collectives dans des équipes et des fois j'ai l'impression que les gens partent pas juste avec la même idée mais tout seul. Alors que là, j'ai l'impression que... Je sentais vraiment une recherche collective... Je le voyais plus dans une perspective de recherche et de questionnement et moi ça me rejoint à un autre niveau, dans le goût de poursuivre » (3gr3).

Au final, la réalisation des groupes de discussion met en lumière le besoin ressenti par les professionnels de discuter de situation, plus largement que dans un cadre procédurier face à ce qui doit être fait, et de l'importance de valoriser ce type d'échanges. Les résultats démontrent le besoin d'un espace de réflexivité pour les professionnels qui se voient plongés dans un contexte

de travail où les exigences, les critères de compétence, les impératifs légaux et les actes prescrits ne cessent de se multiplier :

« Moi j'ai un dernier commentaire... moi je cherche depuis plusieurs années... Pourquoi dans une réunion d'équipe, on n'arrive pas à faire ce qu'on a fait aujourd'hui? C'est extraordinaire la richesse, on vient de sauver... si je pars avec ça, vous venez de me faire sauver des heures de réflexions... C'est effrayant parce que les clients dépendent de ça... » (2gr3).

7.4. Processus, logiques et conscientisation

*« Que sera le prochain pas ? Mon prochain pas ? Que faire ici et maintenant ? L'action que nous allons entreprendre est-elle déjà déterminée, programmée, nécessaire parce qu'imposée ? Fut-elle déjà essayée avec succès ? Ce succès, par rapport à quelles fins l'évaluons-nous ? Ces fins sont-elles subies, ou prédéterminées ? Ou pouvons-nous, et voulons nous, concevoir d'autres fins, inventer ingénieusement d'autres actions, d'autres moyens ? Puis, pas à pas, les choisir, agir, faire et connaître ainsi souvent le plaisir de faire ? »
LeMoigne*

Portés par une ligne directrice éthique, où s'inscrit réflexivité et délibération, les résultats de la recherche amènent à discuter les logiques d'action mises en place par les professionnels dans leur prise de décision. L'identification des logiques d'action permet des clés de réflexivité pour les professionnels et amène une conscientisation de la complexité de la pratique et une sensibilité aux dimensions mises en lumière. Ces chemins empruntés ne sont pas les seuls à mener à l'exercice de « mécano » permettant de comprendre les rouages de la prise de décision et les logiques de gestion des risques en protection de l'enfance. Ils sont toutefois à propos pour rendre compte de la construction des logiques d'action des professionnels.

Au cours de la recherche, les quatre perspectives du cadre de délibération éthique de Bossé, Morin et Dallaire (2006) ont permis de dégager les différents éléments pouvant « dialoguer » au sein d'une prise de décision et une gestion des risques en protection de l'enfance. Une mise en contexte dans ce domaine de pratique passe par l'analyse de l'articulation de ces perspectives. Ce cadre de délibération permet de cibler les éléments en cause mais surtout, d'en soulever les inter-

influences, de démontrer le processus au sein duquel chemine le professionnel. L'exercice de délibération répond à la présence de questionnements éthiques (« *comment agir au mieux ?* ») : or, il permet également d'en rendre conscient de nouveaux en cours d'activité.

L'analyse des discours recueillis démontre clairement que de nombreuses possibilités surgissent lors de l'exploration de la prise de décision des participants et plusieurs logiques se déploient. Or, plusieurs éléments sont mis de l'avant, exposant d'une part la complexité des décisions prises au cœur des interventions visant à protéger les enfants, et d'autre part, les questionnements ou conflits éthiques que cela peut soulever dans les trois régions identifiées par Ricoeur : le soi, la pluralité des personnes et l'environnement institutionnel (Ricoeur:1990).

Malgré le cadre légal dans lequel elle s'exerce, la prise de décision dans le contexte de la pratique de protection de l'enfance ne peut « *se satisfaire d'une obéissance passive et non critique au droit, aux règles ou aux politiques* » pour en ressortir du sens. « *Le droit est pourvoyeur de règles, il délimite un espace de délibération, de négociation mais il ne suffit certainement pas à donner un sens. Celui-ci doit être recherché dans d'autres instances, dans une nouvelle configuration de l'espace public* » (Garapon dans Morency et Simard:2005:152).

Le cadre influence l'action mais n'en est pas la seule explication. Le professionnel est initiateur d'action mais aussi « [...] *produit de traditions dans lesquelles il s'inscrit, de groupes solidaires dont il fait partie, et de processus de socialisation et d'apprentissage auxquels il est soumis* » (Habermas:1987:434). À cet égard, Châtel mentionne que :

« S'il s'avère impossible de dénier l'inscription de l'individu dans un réseau complexe d'interactions, de valeurs, de normes... qui oriente sa conduite, ses actions, ses décisions... il n'est cependant pas impossible parallèlement de lui attribuer une effective capacité de réflexion, d'examen de la situation, d'orientation, de choix et donc de décision, en fait, une effective capacité initiatrice d'actions à l'intérieur de ce schéma » (Châtel dans Soulet:1998:299).

On ne peut aborder la gestion des risques en protection de l'enfance de manière rationnelle comme plusieurs processus de décision l'entendent et ce, à cause du contexte, de l'aspect humain et relationnel qui s'installe : « décision rationnelle », « raisonnement clinique » et même « jugement clinique » sont insuffisants à l'explication de la prise de décision et de la gestion des risques. L'élaboration de logiques d'action va au-delà de la logique elle-même :

« la linéarité est désormais rejetée et, surtout, il apparaît qu'il n'y a pas qu'un seul chemin possible pour arriver à un but, une fois la finalité posée : plusieurs chemins sont possibles et une des grandes difficultés réside dans le fait qu'on ne peut les déterminer à l'avance » (Bonjour:2006:31).

Les participants à la recherche le soulèvent: il y a, inhérente aux décisions qu'ils doivent prendre, une importance à accorder à l'expérientiel, ce que les professionnels appellent le « *senti* », l'impression, l'intuition. Or, cela crée des zones de questionnements éthiques qui sont évidentes. L'architecture précaire de l'arrimage entre divers éléments rattachés à la prise de décisions pousse à l'utilisation de la délibération : délibération intime et délibération collective. Cela sous-tend, en premier lieu, l'identification de ces éléments et par la suite leur objectivation, tel que l'entend Alföldi. Les rendre conscients, les organiser, les évaluer, les prioriser et ce, dans le but d'obtenir une décision éclairée. Ceci appelle d'une posture réflexive, du développement d'un « réflexe réflexif ».

Il n'est pas ici question de remettre en cause la pertinence des actions prises par les professionnels. Tel que l'indique Soulet, « [...] *les êtres humains, et a fortiori des professionnels, ont de bonnes raisons, quelle que soit la nature de leur action, de faire ce qu'ils font* » (Soulet:2003:129). L'auteur poursuit en indiquant que :

« Il ne s'agit pas ici de renvoyer in fine à une quelconque rationalité instrumentale, mais bien au contraire de souligner, par-delà même une éventuelle apparence d'incohérence ou d'illogisme pour un observateur extérieur, le fait que, du point de vue de l'acteur, les actes qu'il pose sont toujours sensés et qu'ils s'inscrivent dans une forme de rationalité pragmatique » (Soulet:2003:129).

Ce sont ces logiques qui sont dégagées par le projet afin de mieux les comprendre. Car en effet, aucun professionnel rencontré n'a le désir et l'intention de nuire : tous recherchent l'intérêt et le bien-être de l'enfant. Tous n'ont toutefois pas la même représentation de ce à quoi cela réfère. Cette articulation de représentations, d'expériences, de sens, de contraintes conduit les professionnels à choisir une mesure plutôt qu'une autre. Et souvent, ces mesures, peu importe lesquelles, se justifient et s'argumentent. Et cette force de conviction, cette capacité d'argumentation, oriente pour beaucoup la représentation que se fait le professionnel de sa décision, cette décision qu'il veut la meilleure.

« La confiance apparaît centrale dans ce contexte d'action, confiance en la stabilité du cadre, confiance en la possibilité de développer une action porteuse de résultats, confiance en ses ressources. La confiance se couple ici avec le risque puisque ce dernier est intimement lié à la capacité d'agir » (Soulet:2003:134).

Les logiques d'action déployées par les professionnels se font dans un contexte d'incertitude, combiné à des décisions lourdes de conséquences pouvant influencer la trajectoire de vie des familles. Soulet se questionne à savoir *« en quoi un contexte d'incertitude influe sur la nature de l'agir déployé au point d'en modifier la nature »* (Soulet:2003:133). Au cœur de la pratique du travail social, aucune prise de décision ne peut être décontextualisée par la nature même de la profession. Les préceptes du travail social, et ce qui le distingue des autres professions humaines, incluent d'ailleurs cette capacité de mise en contexte. Or, cela apparaît encore plus important et nécessaire dans l'environnement de la protection de l'enfance, au regard de la complexité des décisions à prendre mais aussi en raison du cadre juridique et du caractère intrusif de la loi. Et par-delà, s'imisce l'importance du *« réflexe réflexif »* espéré, puisque *« c'est tout ce processus de réflexion en cours d'action et sur l'action qui se situe au cœur de « l'art » qui permet aux praticiens de bien tirer leur épingle du jeu dans des situations d'incertitude, d'instabilité, de singularité et de conflit de valeurs »* (Schön:1994:77). Donnay et Charlier disent également que *« la démarche réflexive participe au développement professionnel et au processus de construction identitaire du praticien. [...] L'investissement du praticien dans la démarche réflexive repose notamment sur un sentiment de pouvoir agir sur ses situations de travail »*

(Donnay et Charlier:2008:87). Un pouvoir d'agir appuyé sur une réflexion soutenue et complexe visant à déterminer de la « bonne décision » à l'intérieur d'une action située :

« L'affrontement peut également et surtout porter sur les actions à entreprendre : en sait-on assez pour prendre des décisions ? Faut-il aller plus loin dans les investigations pour tenir des preuves indiscutables ? Et dans ce cas, quelles pistes à explorer ? Et encore plus Cornélien : faut-il attendre avant de prendre des mesures ? Faut-il au contraire les prendre tout de suite et si oui, quelles mesures convient-il de retenir ? (Callon et al.:2001:44)

À travers la conscientisation de son processus de décision et de gestion des risques, le professionnel doit se réinterroger sur sa pratique.

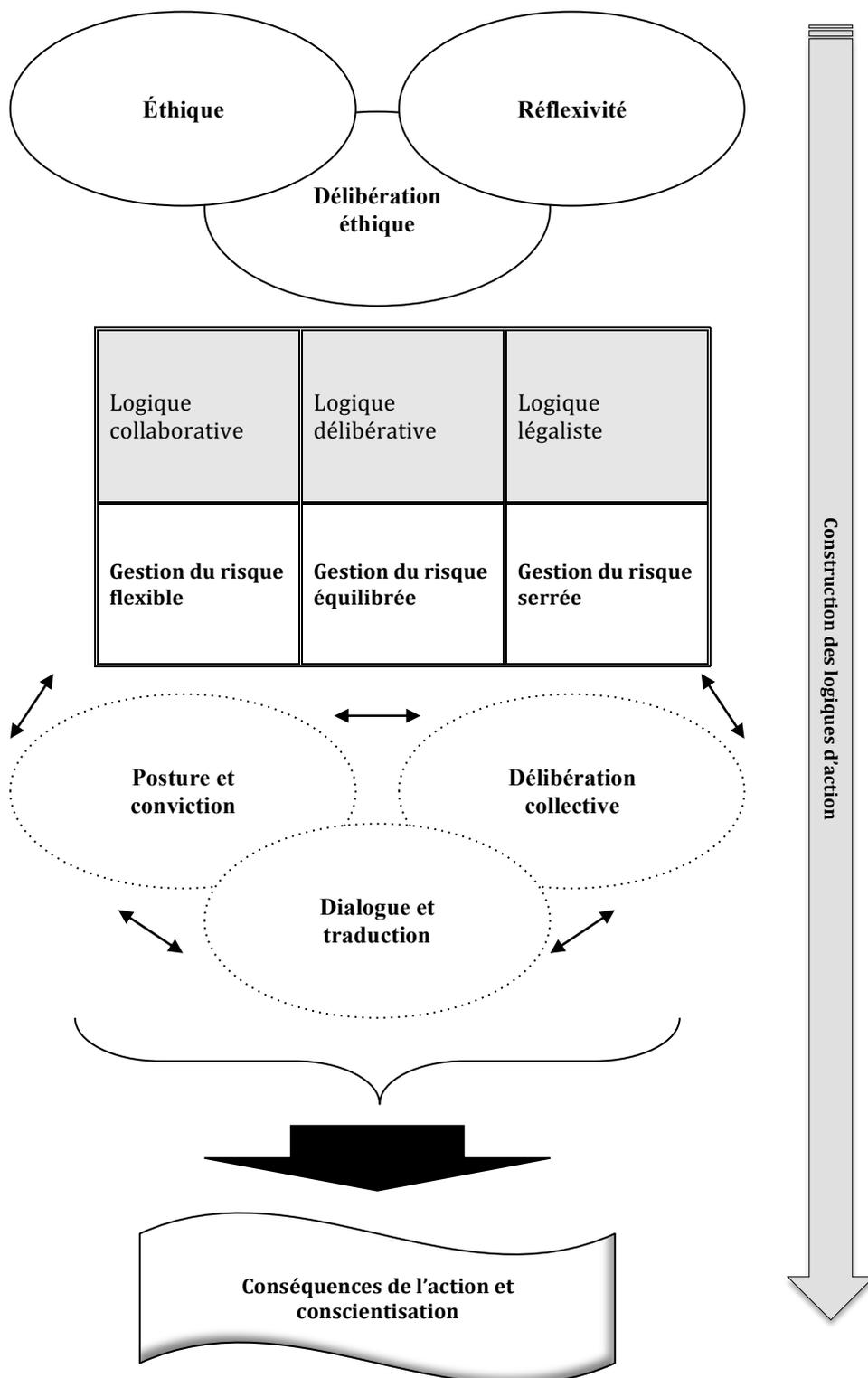
« Se vivre comme pleinement impliqué rend à ces questions éthiques leur place centrale. L'intervenant ne se satisfait plus de concevoir son intervention uniquement comme légitimée et limitée de fait par les caractéristiques propres (souffrance, violence subie, exercée...) de la situation de ses clients forcés ou par l'existence de l'autorité. De même, son cadre théorique et méthodologique ne constitue plus, entre lui, ses partenaires et leur situation, un écran qui le dégage de ses prises de responsabilités. Projeté en tant que co-acteur dans des situations de souffrance, de violence, de pauvreté, de solitude, d'exclusion, de marginalisation..., il est aussi mis face à son projet et à ses choix. Il lui devient essentiel de réfléchir, penser, critiquer son épistémologie et sa pratique, de mettre celles-ci en perspective, de savoir en quoi son action ponctuelle participe à un niveau individuel comme à un niveau social à une dynamique émancipatrice. Sa conception de l'homme, son projet politique, ses finalités retrouvent enfin, au sein même de son action, tout leur crédit. De technicien de la relation, neutre et objectif, déshumanisé dans un rôle d'expert qui ne trouve qu'en l'autre ses raisons d'agir, il est mis face d'une part aux potentialités inhérentes à sa position et, d'autre part, à la décision d'opérationnaliser ou non celles-ci. Il intègre ses devoirs ou obligations d'aide dans une éthique de l'interdépendance, de l'ingérence et peut-être de la solidarité »
(Hardy:2001:53-54).

Des résultats de cette recherche, il est permis de conclure que situer l'action à travers une logique et un processus est important, mais situer le professionnel à travers cette trajectoire est d'autant plus essentiel. Cette prise de conscience semble garante d'une prise de décision éclairée. La figure 23 permet de schématiser, au final, les logiques d'action déployées par les professionnels,

le cadre réflexif qui les précède ainsi que les éléments de processus ressortis des discours des participants. Plusieurs mouvements de va-et-vient sont possibles entre les différents aspects, mais tous les choix faits et les chemins empruntés mènent à des actions qui sont nécessairement porteuses de conséquences. Il apparaît tout à la fois important de maintenir une préoccupation pour les enjeux éthiques comme pour la conscientisation des professionnels à cet égard.

Comme le présent chapitre l'a introduit en discussion, des éléments de processus sont à prendre en considération parallèlement à la construction des logiques par les professionnels. Ces différents éléments s'imbriquent et influencent la construction des logiques d'action. En ce sens, la posture du professionnel doit d'abord être clarifiée, afin de permettre un niveau de confort suffisamment grand pour le développement d'une conviction nécessaire à la défense de son point de vue : un professionnel convaincu apparaît plus convaincant et à même d'argumenter ses idées. En contexte judiciaire particulièrement, cela semble avoir une influence majeure. Ensuite, il faut s'attarder aux notions de dialogue et de traduction qui émergent de l'analyse des données. Elles permettent d'éclairer l'aspect relationnel de la prise de décision tout comme elles mettent en lumière les enjeux de compréhension et de perception communs au regard d'une situation. Finalement, l'importance du groupe, dans un espace délibératif, semble aider les professionnels à se confirmer dans leurs choix mais également à partager la grande responsabilité issue des décisions qu'ils doivent prendre : cela diminue le sentiment de solitude dans la prise de décision.

Figure 23: Logiques d'action et notions de processus



Ces différents éléments de processus, combinés aux trois logiques dégagées dans le cadre des résultats de cette recherche — collaborative, délibérative et légaliste — conduisent à des réflexions intéressantes et pertinentes sur la pratique de protection de l'enfance. Cela permet de soulever des enjeux majeurs mais aussi de voir autrement et d'avancer dans la compréhension de la pratique. Cela situe également sur l'importance de la conscientisation de l'action chez les professionnels. À cet égard, les logiques dégagées permettent des clés de réflexivité pertinentes. C'est à travers ce réel exercice réflexif qu'il semble possible de se rapprocher d'une pratique « *consciente et critique* » (Jacob:2002).

CONCLUSION : POUR UNE GESTION DES RISQUES JUSTE ET JUSTIFIEE

« [...] *inventer l'action juste, au moment juste, pour une juste fin* »
Bédard

A-t-il été possible de répondre à la question de départ? Toute l'articulation de cette recherche s'est construite pour en arriver à comprendre la pratique de protection de l'enfance à partir de l'interrogation suivante : *comment, sur quels motifs et à travers quelle(s) logique(s) les divers professionnels impliqués dans la pratique de protection de l'enfance gèrent-ils les risques sociaux auxquels ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne?* Le projet s'inscrit dans un programme d'études en sciences humaines appliquées, qui met en valeur l'importance de l'interdisciplinarité et du caractère appliqué dans la recherche. C'est ainsi que pour apporter des éléments de réponse, diverses disciplines ont été mises à profit. Le contexte même de la recherche est à la fois interdisciplinaire, compte tenu des disciplines qui s'y rencontrent et des volets social et judiciaire de la pratique, mais aussi appliqué, au sens de l'étude de la théorie en action en milieu d'intervention. Or, au cœur de cette action, le thème de la gestion des risques, bien qu'élément omniprésent dans l'intervention quotidienne des professionnels, est un concept peu défini : de là tout l'intérêt de s'y pencher et de le mettre en avant-plan. Pour ce faire, il a donc été nécessaire de puiser dans des champs disciplinaires différents et des théories diverses afin de créer un arrimage suffisamment pertinent pour appuyer la démarche. De fait, le travail social, la philosophie, l'éthique, le droit, la sociologie et même à certains égards, le génie, les mathématiques et l'économie, ont éclairé et appuyé le propos, menant à des réflexions et des questionnements pertinents.

Au final, en quoi l'exercice de « *mécano* » (Bardin:2007) de cette recherche a-t-il permis de mieux comprendre la prise de décision et la gestion des risques en protection de l'enfance (voir annexe 6)? En quoi cette « *proposition de compréhension* » (Paillé:2006) laisse-t-elle émerger de nouvelles connaissances?

En premier lieu, certains constats relèvent des choix épistémologiques et méthodologiques. Au niveau épistémologique, il appert que l'éthique, par les questionnements et les dilemmes qui y sont reliés, s'est avérée une ligne directrice appropriée à l'analyse de la pratique. La complexité des interventions à réaliser et le contexte d'incertitude dans lequel naviguent les professionnels ouvrent de nombreuses brèches où se loge le doute. Celles-ci provoquent des réflexions quant à la légitimité des interventions mais aussi, au regard du choix de la meilleure mesure permettant aux professionnels d'être convaincus « d'agir au mieux ». Au fil de la recherche, les questionnements se sont maintenus, motivant la pertinence d'espaces de réflexivité et de délibération au cœur de la pratique de protection.

Cette combinaison entre la réflexivité et la délibération éthique, tout en étant un choix épistémologique se voulant cohérent avec la pratique, a permis de dégager chez les participants le désir et le besoin de s'inscrire dans un tel exercice. L'ampleur de leur charge de travail a pour conséquence de laisser peu de « temps d'arrêt » et d'espaces de réflexion. Or, la grande responsabilité qui repose sur leurs épaules appelle d'un minimum de réflexivité : pour prendre un pas de recul, mais également pour se confirmer dans leurs choix et tendre à la conviction nécessaire pour défendre leur point de vue. Il s'avère toutefois primordial de franchir le niveau individuel de la réflexivité afin d'ouvrir le dialogue avec le collectif et même, le structurel. En cela, les diverses formes de réflexivité mises en lumière pour la recherche — individuelle, collective, structurelle — amènent les professionnels à aller au-delà de leurs propres actions et mieux considérer le contexte de pratique au sein duquel ils se retrouvent. Délibérer à partir des différentes perspectives du cadre de délibération éthique conduit à voir que les professionnels en protection de l'enfance sont particulièrement préoccupés et influencés dans leurs prises de décision par les perspectives identitaires et morales, organisationnelles ainsi que déontologiques et juridiques. Ceux-ci naviguent quotidiennement à travers ces perspectives afin de « lire » les situations qu'ils rencontrent et bien les comprendre.

Au niveau méthodologique, les groupes de discussion se sont avérés un moyen adapté à la cueillette de données et à la mise en œuvre de la réflexivité et de la délibération espérée. Malgré les limites rattachées à la dynamique qui se développe à l'intérieur des groupes, la mise en place

de groupes de discussion hétérogènes s'est montrée riche tant dans les discours recueillis que les conclusions qui ont pu être tirées. Combiner l'utilisation du groupe de discussion avec le cadre de délibération éthique est judicieux en contexte de protection de l'enfance et permet de « décloisonner » la discussion. La richesse du groupe de délibération avec des participants d'horizon différents, tant dans l'interdisciplinarité que « l'inter-statut », permet l'émergence d'un « micro-climat délibératif » où les enjeux éthiques, même s'ils ne disparaissent pas, s'éclaircissent. Le sens des interventions envisagées ou mises en place devient plus clair, permettant aux professionnels de se rapprocher d'une zone de confort plus satisfaisante.

Pour permettre de comprendre la construction des logiques d'action des professionnels dans le cadre de leur prise de décision, un certain nombre de prérequis de connaissances sont nécessaires : le bagage théorique exposé dans le cadre conceptuel dégage des assises qui ont été enrichies par l'utilisation de disciplines diverses. L'aspect interdisciplinaire de la revue de littérature élargie la vision des concepts de risque, de protection et de gestion des risques et porte à requestionner la pratique de protection et à aborder différemment sa réflexion et son analyse. Peu mise en mots par le travail social lui-même, l'utilisation d'autres disciplines permet d'avancer dans cet exercice de définition et de compréhension de la gestion des risques. Or, jongler avec ces concepts plonge dans la complexité de la pratique de protection de l'enfance, où les volets social et légal se juxtaposent, sans toujours en arriver à s'arrimer parfaitement.

Appuyée par des dimensions épistémologiques, méthodologiques et conceptuelles, la recherche a permis de dégager des résultats menant plus loin la compréhension de la gestion des risques chez les professionnels en protection de l'enfance. Les conclusions conduisent à présenter trois logiques de gestion des risques: collaborative, délibérative et legaliste. Chacune de ces logiques se décline en trois axes : le rapport au mandat de protection, le rapport à la situation et le rapport au risque. Une lecture linéaire de chacune des logiques présentées permet de comprendre et d'expliquer le type de gestion des risques effectué par les professionnels : une logique collaborative mène à une gestion des risques flexible, une logique délibérative à une gestion des risques équilibrée et une logique legaliste à une gestion des risques serrée. Comprendre la construction des logiques d'action des professionnels permet de voir sur quelles dimensions ils

s'appuient pour développer une ligne de conduite les menant à la prise de décision. Une gestion des risques différente dirige le professionnel à déterminer de mesures diverses qui n'auront pas les mêmes conséquences sur la trajectoire de vie des familles. En cela, les préoccupations éthiques se confirment : l'identification des différentes logiques d'action dégage à ce niveau des clés de réflexivité pour les professionnels permettant de mieux saisir le processus de décision à travers lequel ils s'inscrivent et les dimensions qui y sont associées. Mais dégager les logiques d'action des professionnels, c'est aussi et surtout comprendre que c'est en s'y accrochant que ceux-ci trouvent et donnent du sens à leurs actions.

Les situations rencontrées en protection de l'enfance présentent une architecture complexe, qui exige de mettre en œuvre la réflexivité afin, non pas de savoir si les bonnes décisions sont prises, mais plutôt pour saisir le processus qui les sous-tend. Outre la construction des logiques d'action, l'analyse des données a permis de mettre en perspective des éléments de ce processus : l'impact de la posture professionnelle ainsi que le besoin de conviction, le dialogue et les espaces de traduction et l'importance d'une délibération collective. Tous ces éléments apportent à la construction des logiques d'action et supportent la priorité à accorder à une approche dialogique plutôt que procédurale dans la pratique de protection de l'enfance. Dans l'analyse sur laquelle s'appuient les décisions, tout est conversation : avec la situation, avec soi, avec les autres. Bien que la structure et les contraintes fassent poids sur le positionnement choisi par le professionnel, il n'en demeure pas moins que les relations qui s'installent sont primordiales.

Penser ainsi la pratique de protection produit des retombées positives tant pour la pratique elle-même que pour la recherche et l'enseignement en termes de réflexions au niveau de la formation clinique et académique. Tel que l'entend Zuniga:

« Pour le travail social, le constructivisme illumine une perspective pédagogique ainsi qu'une ouverture épistémologique et politique. Pédagogiquement, il incite à construire avec les étudiants et les praticiens en formation leur compétence pour l'action – compétence active, critique et créatrice, autant intellectuelle que technique »
(Zuniga:1993:51).

Déjà, en 1999, Alföldi énonçait que :

« l'évaluation en protection de l'enfance ouvre un champ de recherche qui ne cesse de s'élargir [...]. Ni la théorie pure, ni le simple bon sens en viendront à bout. Les solutions prochaines sont à construire dans le champ de la praxéologie : entre la recherche et l'action, entre la théorie et la pratique, entre l'intuition et la méthodologie, entre le concept et l'expérience » (Alföldi:1999:185).

De nouvelles connaissances ne font sens, autant pour les professionnels en exercice que pour les étudiants, que si elles sont intimement reliées à la pratique. Le caractère appliqué de la recherche permet de faire le pont théorie/pratique et d'arriver à ce que les deux volets puissent s'enrichir l'un et l'autre. L'utilisation de la réflexivité et de la délibération amène à puiser dans des savoirs expérimentiels et théoriques, de valoriser les uns et promouvoir les autres.

Certains auteurs, tel Touré, maintiennent que l'usage des groupes de discussion offre peu de possibilités de transférabilité des résultats puisqu'ils ne sont valables que pour l'échantillon étudié (Touré dans Guillemette et al.:2010). Dans un contexte aussi précis que la prise de décision dans la pratique de protection de l'enfance, il est permis de croire que les résultats de la recherche puissent être transférables à d'autres contextes similaires par exemple, dans d'autres centres jeunesse. Or, les réflexions et les résultats de la recherche peuvent également trouver écho et faire du sens dans d'autres domaines des relations humaines qui présentent un cadre d'intervention similaire : la prise de décision en délinquance adulte ou juvénile, en contexte de curatelle publique ou encore dans des prises de décision de protection en santé mentale. Ces domaines d'intervention présentent suffisamment de similitudes avec la pratique de protection de l'enfance, tant dans leur processus que dans l'esprit des principes qui guident l'intervention, pour penser que les résultats de cette étude puissent y être repris et faire du sens : d'ailleurs, pour Mukamurera, Lacourse et Couturier, la transférabilité des résultats pour une recherche réside en sa capacité de faire sens ailleurs (Mukamurera, Lacourse et Couturier:2006). Ce sens peut également se retrouver au cœur de la formation académique de certaines professions, face aux réflexions possibles sur la pratique de protection, mais également sur le développement de l'identité professionnelle ainsi que l'utilisation de l'éthique et de la réflexivité en intervention.

D'autres voies de recherche peuvent également se greffer au présent projet. Il a été nommé la possibilité d'y rattacher un volet « famille » : qu'auraient à dire les familles qui sont appelées à collaborer avec la protection de l'enfance sur les interventions et sur la pratique ? De même, le concept de protection pourrait être étudié « culturellement » : qu'en est-il de la protection des enfants dans d'autres pays, d'autres continents ? Quel est l'impact de l'aspect culturel sur la définition de cette protection et son actualisation ? Bref, plusieurs projets s'avèrent possibles et en continuité des connaissances issues de cette recherche.

Tel que l'affirme Morin :

« On a cru que la connaissance avait un point de départ et un terminus ; aujourd'hui je pense que la connaissance est une aventure spiraloïde qui a un point de départ historique, mais qui n'a pas de terminus, qui doit sans cesse faire des cercles concentriques ; c'est-à-dire que la découverte d'un principe simple n'est pas le terminus ; elle renvoie à nouveau au principe simple qu'elle a éclairé en partie » (Morin dans Morin et LeMoigne:1999:44).

La préoccupation envers la conscientisation de la pratique va en ce sens : elle permet de voir le processus de prise de décision et d'éclairer, par des connaissances nouvelles, la protection de l'enfance. La conscientisation d'avoir, dans la prise de décision et la gestion des risques, sinon un langage commun, du moins un langage clair et compris. Ce n'est qu'à cette condition qu'une décision pourra être vue comme éthique, permettant « *d'agir au mieux* » en s'assurant que tous, même s'ils n'adhèrent pas complètement aux choix qui sont faits, les comprennent.

Dans une société où les rapports sociaux sont de plus en plus judiciairisés, dans un monde où le champ prescriptif du travail social s'élargit, il y a lieu de questionner la pratique et les enjeux éthiques qui s'en dégagent. « *Comment penser la responsabilité éthique dans une société où la notion de risque prend de plus en plus d'importance ? Doit-on raisonner prioritairement en termes de gestion de la sécurité ou d'apprentissage de la prise de risque ?* » (Bouquet:2009:7).

Non sans occulter les questionnements plus globaux d'ordre sociaux et politiques qui sont d'une grande importance afin d'appréhender le sujet, il a plutôt été décidé d'opter pour une vue de l'intérieur. La société a besoin de professionnels, dans tous les domaines du travail social, mais particulièrement en protection de l'enfance, ayant développé des capacités réflexives et critiques importantes pour affronter les défis de la pratique. Convaincants, convaincus, capables de dialogue et d'ouverture, capable de délibérer dans le respect, de traduire et de comprendre les rouages de la pratique. Des professionnels ayant une « *conscience engagée* » (St-Amand:2003) afin de répondre aux besoins de protection des enfants qui se retrouvent au sein de familles en difficulté.

Ainsi, au-delà de la pratique elle-même, c'est vers les professionnels qu'il faut se tourner, pour les amener à mieux comprendre leurs raisons d'agir et à percevoir que leurs actions sont situées, au sens où elles s'inscrivent dans un contexte empreint de complexité au cœur duquel diverses perspectives s'entrecroisent. Ces professionnels porteurs de décisions, déclencheurs du processus d'intervention par leurs choix cliniques, à la fois locuteurs et interlocuteurs dans le dialogue de la relation d'aide, traducteurs de réalités complexes et souffrantes... n'est-ce pas par eux, par une conscientisation de la pratique et des nombreux enjeux éthiques qui y sont reliés, qu'il est possible d'accéder à une gestion des risques juste et justifiée, ancrée dans les principes de justice et d'équité portés par la profession ?

*« L'être humain est responsable de sa pensée, de sa connaissance
et donc de ce qu'il fait »
Von Glasserfield*

ÉPILOGUE: PRÉOCCUPATIONS CLINIQUES

« Pragmatique de la complexité, inséparabilité du « fait », que privilégiait le scientifique, et du « faire », que privilégiait le praticien : ne pouvons-nous, dans tous les domaines où nous sommes engagés, ceux de la recherche et ceux de l'enseignement, ceux de la médiation sociale et ceux des responsabilités économiques et citoyennes, nous exercer ensemble à « travailler à bien penser » pour construire ce prochain pas qui trace notre chemin ? »
LeMoigne

Si nous posons, dans une perspective constructiviste, un regard réflexif sur l'élaboration de cette thèse, nous pourrions dire qu'elle s'est réellement construite au fil des années consacrées à de multiples lectures sur le sujet ; qu'elle nous a amené à travailler notre posture professionnelle passant d'une posture spontanée « d'intervenante réflexive-apprentie chercheure » à une posture raisonnée de « chercheure avec un bagage d'expériences pratiques » ; qu'elle nous aura demandé de « converser » avec plusieurs disciplines ; qu'elle nous aura conduite vers une rencontre et un dialogue avec les différents professionnels ayant participé au travail terrain ; qu'elle nous aura finalement mené vers un exercice de traduction entre le discours des participants et l'arrimage théorique nécessaire à l'écriture de cette thèse. L'effet miroir est surprenant, entre la démarche de doctorat et les résultats émanant du travail d'analyse. Tel que l'affirme Groulx, logique de recherche et logique d'intervention semblent aujourd'hui se rejoindre (Groulx:1998). Il est donc possible de concilier les deux, et « travailler à bien penser ». LeMoigne aurait donc raison... L'espace entre la pratique et la théorie aurait tout avantage à se restreindre...

Ce processus, cette mise en mots de la pratique, aura confirmé et exacerbé les préoccupations cliniques à l'origine du projet et amené une certaine « urgence d'agir » dans le développement et la mise en place d'un « réflexe réflexif » tant chez les professionnels en exercice que chez les étudiants en formation dans le sens où l'entend Bourdieu avec sa « réflexivité réflexe », en posant un regard non pas sur ce qui a été fait, mais sur la manière de le faire (Bourdieu:2001). L'exigence est particulièrement présente en contexte de protection de l'enfance où émergent un paradoxe et une confrontation entre la spécialisation des services (des services communément appelés de bout de ligne) et le fait que les questions éthiques soient occultées et non mises de l'avant dans un effort de réflexion et de conscientisation. Et ce réflexe est nécessaire tant au niveau individuel que collectif et organisationnel. Dans le cadre de leur pratique, les

professionnels agissent pour le mieux. À la question « *comment agir au mieux ?* », ils répondent par le développement de logiques d'action différentes, leur permettant de faire face aux risques qu'ils doivent évaluer et gérer quotidiennement. Un espace de réflexion et de délibération serait supportant dans cette prise de décision. Il est possible de croire qu'un professionnel capable de réflexivité, en mesure d'être conscient des diverses formes de délibération auxquelles il fait face, pourrait être plus à l'écoute des familles puisque plus solide. Cela engagerait-il une meilleure participation de celles-ci dans l'amélioration de leur situation?

Or, les professionnels ont-ils vraiment le temps de développer un agir réflexif ? Ou devrions-nous nous demander : mettons-nous vraiment les efforts afin de développer un tel aspect de la pratique ? Dans un monde dit incertain, où les problématiques deviennent de plus en plus lourdes et le risque de moins en moins toléré, n'est-il pas nécessaire d'élaborer un espace de réflexion, de délibération éthique, permettant un agir, une mise en action consciente et responsable et amenant le professionnel dans une zone de confort lui permettant d'agir, de décider et de gérer les risques au meilleur de lui-même ? Un écho parvient à nos oreilles à savoir s'il n'est pas utopique de penser ainsi. Or, une critique importante reste à faire au regard du support clinique (et non administratif...) qu'ont les professionnels dans leur prise de décision. Une incohérence majeure se manifeste entre les flots de complexité dans lesquels naviguent les professionnels et les espaces réflexifs qu'ils peuvent dégager dans leur pratique.

Dans une optique où nous avons déterminé que le dialogue était nécessaire à l'élaboration d'une prise de décision juste, il est utile de questionner son réalisme dans un contexte d'intervention non-volontaire et parfois sous contrainte. Le « réflexe réflexif » s'avère crucial quant à l'importance pour les professionnels de conscientiser leur posture d'intervention et les impacts qui en découlent. Et si l'écho repartait avec l'idée de revenir aux principes de base du travail social, de la relation d'aide, au « pourquoi » de notre présence...

À l'heure des données probantes et des « best practices », le besoin de réflexivité nous apparaît encore plus évident afin de conserver pour chaque situation rencontrée un regard sur la singularité des parcours... Le fameux « facteur H » ne pourra jamais nous permettre d'avoir des certitudes et des recettes toutes faites, même dans un cadre juridique déterminé... Et si, même dans ce contexte où l'État intervient supporté par un cadre légal, le plus pertinent se maintiendrait dans le rapport et le dialogue à l'Autre... Et si finalement l'Humain passait avant tout... Il apparaît alors que le « réflexe réflexif » et critique s'impose, afin de donner du sens aux interventions réalisées et ramener les professionnels à l'objectif premier de leurs actions: protéger des enfants en difficulté.

BIBLIOGRAPHIE THÉMATIQUE

Travail social

✓ *Ouvrages*

AUTÈS, M. Les paradoxes du travail social, deuxième édition, Dunod, 2004.

BERNARD, L. Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité, Presses de l'Université Laval, Québec, 2002.

BILODEAU, G. Traité de travail social, Éditions de l'École nationale de la santé publique, Paris, 2005.

BOUTANQUOI, M. Travail social et pratiques de la relation d'aide, L'Harmattan, Paris, 2001.

DESLAURIERS, J. P. et HURTUBISE, Y. Introduction au travail social, PUL, Québec, 2000.

DORVIL, H. et MAYER, R. Problèmes sociaux tome II : Études de cas et interventions sociales, PUQ, Québec, 2009.

DU RANQUET, M. Les approches en service social, Edisem, Québec, 1991.

GROULX, L.-H. Le travail social : analyse et évolution, Éditions Agence d'Arc, Québec, 1993.

HATZFELD, H. Construire de nouvelles légitimités en travail social, Dunod, Paris, 1998.

ION, J. Le travail social en débat, Alternatives sociales, La découverte, Paris, 2005.

LACHARITÉ, C. et GAGNIER, J. P. Comprendre les familles pour mieux intervenir. Gaëtan Morin Éditeur, Québec, 2009.

LEBLANC, L. et SÉGUIN, M. La relation d'aide : concepts de base et interventions spécifiques, Les éditions Logiques, Québec, 2001.

LEMAY, L. Conditions et conséquences des pratiques d'empowerment. Une étude interdisciplinaire et systémique des rapports de pouvoir Professionnels-clients, Thèse de doctorat, Université de Montréal, 2004.

MAYER, R. Évolution des pratiques en service social, Gaëtan Morin Éditeur, Québec, 2002.

MAYER, R. et GROULX, L.-H. Synthèse critique de la littérature sur l'évolution des services sociaux au Québec depuis 1960, Publications du Québec, Québec, 1987.

MONTAMBAULT, E. La décision de placement d'enfants : le cheminement décisionnel et l'influence de facteurs attribuables aux intervenants décideurs, Thèse de doctorat, Université Laval, Québec, 2001.

SOULET, M.-H. Petit précis de grammaire indigène du travail social, Éditions universitaires Fribourg, Suisse, 1997.

VAN DE SANDE, A. Le travail social. Théories et pratiques, Gaëtan Morin Éditeur, Montréal, 2002.

✓ *Articles de revues et autres documents*

BIEN-AIMÉ, P.-A. et MAHEU, L. « La relation à l'utilisateur : syndicalisme et professionnalisme à la défense du travail social au Québec », *Lien social et politiques-RIAC*, vol. 40, 1998, p. 55-65.

BIEN-AIMÉ, P.-A. et MAHEU, L. « Et si le travail exercé sur l'humain faisait une différence... », *Sociologie et sociétés*, vol. 28, no. 1, 1996, p. 189-199.

CARON, R. « Complexité, désordre, imprédictibilité et diversité des situations humaines : défis pour l'intervention », *Revue des doctorants du séminaire sur l'intervention*, Programme de Doctorat en sciences humaines appliquées de l'Université de Montréal, Vol. 1, no. 1, 2009, p. 52-57.

CARETTE, J. « Travailler le social : pour une redéfinition », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no. 1, 2000, p. 1-4.

DEMAILLY, L. « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », *Lien social et politiques-RIAC*, vol. 40, automne 1998, p. 17-24.

FAVREAU, L. « Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformations d'une profession », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no. 1, 2000, p. 27-47.

GROULX, L.-H. « De la vocation féminine à l'expertise féministe : essai sur l'évolution du service social au Québec », *Revue d'histoire de l'Amérique française*, vol. 49, no. 3, p. 357-394, 1996.

GROULX L.-H. « Analyses sociohistoriques du service social au Québec. Points de vue en présence », *Revue canadienne de service social*, vol. 11, no. 2, 1994, p. 201-213.

LECOMPTE, R. « L'évolution du travail social : une histoire à suivre », *Reflets*, vol. 6, no. 1, 2000, p. 18-34.

MATHIEU, R. « Le travail social : actif ou à la remorque du changement ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 11, no. 2 et vol. 12, no.1, 1999, p. 1-7.

MERCIER, C. et MATHIEU, R. « Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no. 1, 2000, p. 15-21.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Loi 21 : *Loi modifiant le code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, Québec, 2010.

OTSTCFQ. Site Web [En ligne] ; page consultée le 15 mars 2012.

OTSTCFQ. Référentiel de compétences des travailleurs sociaux, Québec, 2004.

OTSTCFQ. Les états généraux de la profession, Québec, 1998.

ROCHER, G. « Réflexions sociologiques sur le service social au Canada français », *Service social*, vol. 9, no. 1, 1960, p. 57-70.

ROUSSEAU, J. « L'implantation de la profession de travailleur social », *Recherches sociologiques*, vol. 19, no. 2, mai-août 1978, p. 171-187.

RUFUTS, Colloque sur l'avenir de la profession du travail social : le point de vue des universitaires, Québec, 1998.

ST-AMAND, N. « Intervention opprimantes ou conscientisantes », *Reflets*, vol. 19, no.2, 2003, p. 139-162.

VAN DE SANDE, A. « Le travail social auprès des enfants », *Reflets*, vol. 7, no. 2, automne 2001, 76-91.

ZUNIGA, R. « La théorie et la construction des convictions en travail social », *Service social*, vol. 42, no. 3, p. 33-54, 1993.

Éthique, délibération et réflexivité

✓ *Ouvrages*

ALBERT, H. Les dilemmes éthiques des travailleuses sociales francophones oeuvrant dans le domaine de la protection de l'enfance au Nouveau-Brunswick, Thèse de doctorat, Université Laval, 2006.

BERTHELOT, J.-M. Les vertus de l'incertitude, PUF, Paris, 1996.

BESSON, C. Du dialogue à la rencontre. À l'écoute de quelques philosophes, Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke, Québec, 2005.

BOUCHARD, N. et DANIEL, M.-F., *Penser le dialogue en éducation*, PUQ, Québec, 2010.

- BOUQUET, B. Éthique et travail social. Dunod, Paris, 2003.
- BOURDIEU, P. Science de la science et réflexivité, Raisons d'agir Éditions, Paris, 2001.
- BOURDIEU, P. et WACQUANT, L. Réponses. Pour une anthropologie réflexive, Le Seuil, Paris, 1992.
- BOURGEAULT, G. Éthiques. Dit et non dit, contredit, interdit. PUQ, Montréal, 2004.
- BOURGEAULT, G. Éloge de l'incertitude, Bellarmin, Québec, 1999.
- COUTURIER, Y. Réflexivité, sens pratique et habitus. Problématisation de la notion de pratiques professionnelles. Mémoire de maîtrise. Université de Sherbrooke, 1998.
- DERMANGE, F. et FLACHON, L. Éthique et droit, Labor et Fides, Paris, 2002.
- DONNAY, J. et CHARLIER, E. Apprendre par l'analyse de pratique. Initiation au compagnonnage réflexif, PUN, Belgique, 2008.
- ERALY, A. « L'usage de la psychologie dans le management : l'inflation de la « réflexivité professionnelle » », dans BOUILLOUD, J. P. et L'ÉCUYER, B.P. L'invention de la gestion. Histoire et pratique. L'Harmattan, Paris, 1994.
- FERRY, J.-M. L'éthique reconstructive, Éditions du Cerf, Paris, 1996.
- HABERMAS, J. Idéalisations et communication, Fayard, Paris, 2006.
- HABERMAS, J. De l'éthique de la discussion, Flammarion, Paris, 1999.
- HABERMAS, J. Logiques des sciences sociales et autres essais, PUF, Paris, 1987.
- GIDDENS, A. Les conséquences de la modernité, L'Harmattan, Paris, 1994.
- GIDDENS, A. La constitution de la société, PUF, Paris, 1989.
- GUIDÈRE, M. Traduction et médiation humanitaire, Université de Genève, Suisse, 2010.
- HITO DELGADO, P. Le processus de production de savoirs dans la pratique infirmière au moyen de la réflexivité, Thèse de doctorat, Université de Montréal, Montréal, 2010.
- LAMOUREUX, H. Éthique, travail social et action communautaire, PUQ, Québec, 2003.
- LAMOUREUX, H. Le citoyen responsable. L'éthique de l'engagement social. VBL Éditeur, Montréal, 1996.
- LAROUCHE, J.-M. Ethical deliberation in Multiprofessional Health Care Teams, University of Ottawa Press, Ottawa, 2011.

LEGAULT, G.-A. Professionnalisme et délibération éthique. Manuel d'aide à la décision responsable, PUQ, Québec, 1999.

LÉTOURNEAU, A. L'intervention en éthique : au-delà des modèles. Collection Essais et conférences, no. 33, Sherbrooke, 2007.

LÉVINAS, E. Entre-nous. Grasset, Paris, 1991.

LÉVINAS, E. Hors sujet. Fata Morgana, Paris, 1987.

MALHERBE, J.-F. L'incertitude en éthique. Perspectives cliniques. Éditions Fides, Montréal, 1996.

PALLASCIO, R., DANIEL, M.-F., LAFORTUNE, L. Pensée et réflexivité. Théories et pratiques. PUQ, Québec, 2004.

PARENT, P.P. et al. Intervenir auprès des familles : Guide pour une réflexion éthique, L'Harmattan, Paris, 2004.

PERRENOUD, P. Articulation théorie-pratique et formation de praticiens réflexifs en alternance, dans LHEZ, P. et coll. Alternance et complexité en formation, Éditions Seli Arslan, Paris, 2001.

PYM, A. L'éthique du traducteur, PUF, Paris, 1997.

QUINCHE, F. La délibération éthique : contribution du dialogisme et de la logique des questions. Éditions Kimé, Paris, 2005.

RACINE, G. La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux. Le rapport entre l'expérience individuelle et collective. L'Harmattan, Paris, 2000.

REAMER, F. G. Social Work Values and Ethics, Columbia University Press, New York, 1999.

RICOEUR, P. Sur la traduction, Bayard, Paris, 2004.

RICOEUR, P. Soi-même comme un autre, Éditions du Seuil, Paris, 1996.

SCHÖN, D. A. Le tournant réflexif, Les éditions Logiques, Montréal, 1996.

SCHÖN, D. A. Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel, Les Éditions Logiques, Montréal, 1994.

ST-ARNAUD, Y. L'interaction professionnelle. Efficacité et coopération, PUM, Montréal, 1995.

UNESCO, Rapport mondial, Investir dans la diversité culturelle et le dialogue interculturel, 2010.

✓ *Articles de revues et autres documents*

ATHANASSOULIS, N. et ROSS, A. « A virtue ethical account of making decisions about risk », *Journal of Risk Research*, vol. 13, no.2, 2010, p. 217-230.

BOSSÉ, P.-L., MORIN, P. et DALLAIRE, N. « La délibération éthique : de l'étude de cas à la citoyenneté responsable », *Santé mentale au Québec*, vol. 31, no. 1, 2006, p. 47-63.

BONJOUR, P. « Éthique, décision et personnes vulnérables », *Reliance*, no. 20, vol. 2, 2006, p. 29-32.

BOTBOL-BAUM, M. « La pluralité des modes d'argumentation du discours bioéthique : entre pragmatisme et recherche d'objectivité du jugement », *Journal International de Bioéthique*, vol. 21, no.2, 2010, p. 43-61.

BOUQUET, B. « Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe », *Éthique et droit*, no.3, 2009, p. 1-4.

BOURGEAULT, G. « L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation. Peut-il en être autrement? À quelles conditions? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no. 2, p. 92-105, 2004.

BOURGEAULT, G. « L'éthique et le droit aujourd'hui : quand les fondations sont ébranlées... », *Les cahiers de droit*, vol. 34, no. 2, 1992, p. 517-547.

CAENEPEEL, D. et JOBIN, G. « Discursivité et co-autorité en éthique clinique : regard critique sur le rôle et les fonctions de la délibération éthique en comité », *Journal International de Bioéthique*, vol. 16, no. 3, 2005, p. 105-133.

CLAISSE, F. et BALANCIER, P. Sociologie des sciences : du principe symétrie à la notion de traduction, dans JAQUEMAIN, M. et DRERE, B. *Épistémologie de la sociologie*, De Boeck, Bruxelles, 2008.

COUTURIER, Y. L'inflation réflexive dans le courant praxéologique : indice de la construction de l'idéologie professionnaliste, *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no.1, 2000, p. 137-152.

DESLAURIERS, J.-P. et HURTUBISE, Y. « La connaissance pratique : un enjeu », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10, no. 2, 1997, p. 145-158.

ENRIQUEZ, E. Que peut-on comprendre ? *Revue internationale de psychosociologie*, vol. VIII, no. 19, 2002, p. 9-21.

GOUNOT, E. « Une expérience d'aide à la décision », *Reliance*, no. 20, vol.2, 2006, p.77-80.

GRAND'MAISON, J. « Un diagnostic sur la situation éthique et quelques propositions », *Intervention*, no. 117, 2002, p. 6-14.

GRASSIN, M. « L'éthique : au cœur des rapports de l'humain », *Éthique et santé*, no. 1, 2004, p. 70-72.

JACOB, A. « L'éthique comme fondement d'une pratique : Pourquoi et comment? », *Intervention*, vol. 117, 2002, p. 55-65.

KECHIDI, M. « La théorie de la structuration : une analyse des formes et des dynamiques », *Relations industrielles*, vol. 60, no. 2, 2005, p. 348-369.

LAMOUREUX, H. « Responsabilités professionnelles et dilemmes éthiques : l'exigence de la cohérence », *Intervention*, vol. 117, 2002, p. 15-23.

LASCOUME, P. Traduction, dans BOUSSAGUET, L. Dictionnaire des politiques publiques, Presse de sciences, Paris, 2010.

LASSAVE, P. Sociologie de la traduction. L'exemple de la bible des écrivains, *Cahiers internationaux de sociologie*, no. 120, vol. 11, 2006, p. 133-154.

LAYGUES, A. Pour une réaffirmation de « l'être-ensemble » par la traduction, *Méta : journal des traducteurs*, vol. 51, no. 4, 2006, p. 838-847.

LELEUX, C. Entretien avec le philosophe Jean-Marc Ferry, *Entre-vues*, no. 26, 1995, 2 pages.

LHOTELLIER, A. et ST-ARNAUD, Y. « Pour une démarche praxéologique », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 7, no. 2, 1994, p. 93-109.

MATTISON, M. « Ethical Decision Making : The Person in the Process », *Social Work*, no. 45, vol. 3, 2000, p. 201-212.

MORENCY, M.-A. et SIMARD, J. « Aux sources de la responsabilité des intervenants : droit, déontologie, conscience collective et éthique », *Intervention*, no. 122, 2005, p. 148-157.

PAQUET, G. L'éthique organisationnelle : pour un bricolage reconstituteur, Allocution de clôture au 60^e congrès des relations industrielles, Hilton Québec, Québec, 25-26 avril 2005.

PULLEN-SANSFAÇON, A. Réflexions sur la combinaison entre l'intervention de groupe et l'approche socratique en enseignement de l'éthique en travail social. *Intervention*, no. 133, vol. 2, 2010, p. 5-13.

QUINCHE, F. « Analyse d'un conflit en éthique clinique à partir du schéma de l'argument de S. Toulmin », *Éthique et santé*, no. 2, 2005, p. 186-190.

RACINE, G. « La construction de savoirs d'expérience chez les intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri : un processus participatif, collectif et non planifié », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no. 1, 2000, p. 69-84.

RACINE, G. La production de savoirs d'expérience : un processus ancré dans la participation à une pratique commune, dans NÉLISSE, C. *L'intervention : les savoirs en action*, Collection GGC, Sherbrooke, 1997, p. 183-196.

REBER, B. « Argumenter et délibérer entre éthique et politique », *Archives de Philosophie*, tome 74, vol. 2, 2011, p. 289-303.

RICHARD, S. « La délibération éthique chez les travailleuses et les travailleurs sociaux en contexte d'intervention difficile : quand le recours au « gros bon sens » et au raisonnement normatif est insuffisant pour interpréter la règle ou remettre en question la décision envisagée et l'action qui en découle », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 14, no. 1, 2008, p. 200-217.

SOUBRIER, J. et THUDEROZ, C. Traduire est-ce négocier ? *Négociations*, vol. 2, no.14, 2010, p. 37-57.

STEINER, J. « Raison et émotion dans la délibération », *Archives de Philosophie*, tome 74, vol. 2, 2011, p. 259-274.

STOECKLIN, D. « Favoriser l'intervention participative à travers la réflexivité : comparaison entre deux modèles systémiques », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 23, no. 2, 2011, p. 152-166.

ULLERN-WEITÉ, I. « Enseigner l'éthique comme expertise ou former les personnes au jugement éthique de l'action ? Question didactique », *Nouvelle revue de psychosociologie*, no. 3, vol. 1, 2007, p. 149-166.

Réflexion sur la pratique de l'intervention sociale

✓ *Ouvrages*

ABRIC, J.-C. *Pratiques sociales et représentations*. PUF, Paris, 1994.

BAILLARGEAU, É. et BELLOT, C. *Les transformations de l'intervention sociale*, PUQ, Québec, 2007.

BARBIER, J.-M. et DURAND, M. *Sujets, activités, environnements*, PUF, Paris, 2006.

BARBIER, J.-M. *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. PUF, France, 1996.

BLANCHARD-LAVILLE, C. *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles*, L'Harmattan, Paris, 2001.

BLANCHARD-LAVILLE, C. et FABLET, D. *L'analyse des pratiques professionnelles*. L'Harmattan, Paris, 2000.

CIFALI, M. De la clinique. Un engagement pour la formation et la recherche, De Boeck, Paris, 2006.

COSTALAT-FOURNEAU, A.-M. Identité sociale et dynamique représentationnelle, PUR, Rennes, 1997.

DAVAL, R. Logique de l'action individuelle, PUF, Paris, 1981.

DUBET, F. Le déclin de l'institution. Seuil, Paris, 2002.

FORNEL de, M. et QUÉRÉ, L. La logique des situations, Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris, 1999.

JODELET, D. Les représentations sociales, PUF, Paris, 1989.

GIRAUD, C. Concepts d'une sociologie de l'action, L'Harmattan, Paris, 1994.

KOURILSKY, F. avec le concours de TELLEZ, J. Ingénierie de l'interdisciplinarité. Un nouvel esprit scientifique, L'Harmattan, Paris, 2002.

LADRIÈRE, P., PHARO, P. et QUÉRÉ, L. La théorie de l'action. Le sujet pratique en débat, CNRS Éditions, Paris, 1993.

LAROCHELLE, M. et DESAUTEL, J. Autour de l'idée de science. Itinéraires cognitifs d'étudiants et d'étudiantes. PUL, Sainte-Foy, Québec, 1992.

LEGAULT, G.-A. (sous la direction de). L'intervention : analyses et enjeux méthodologiques, GGC Éditions, Sherbrooke, 1999.

LEGAULT, G.-A. et coll. L'intervention : usages et méthodes, GGC Éditions, Sherbrooke, 1998.

LIVET, P. et THEVENOT, L. Les catégories de l'action collective. L'analyse économique des conventions. A Orléans, PUF, Paris, 1994.

MILLET, D. et SÉGUIER, B. De l'analyse des pratiques professionnelles en formation, Seli, Arslan, 2005.

MORIN, E. et LEMOIGNE, J.L. L'intelligence de la complexité, L'Harmattan, Paris, 1999.

NÉLISSE, C. (sous la direction de). L'intervention : les savoirs en action, GGC Éditions, Sherbrooke, 1997.

ROUQUETTE, M.-L. et RATEAU, P. Introduction à l'étude des représentations sociales, PUG, Grenoble, 1998.

SOULET, M.-H. Urgence, souffrance ou misère. Lutte humanitaire ou politique sociale ?, Éditions Universitaires Fribourg, Suisse, 1998.

VRANCKEN, D. et KUTY, O. La sociologie et l'intervention. Enjeux et perspectives. Ouvertures sociologiques, De Boeck, Bruxelles, 2001.

✓ *Articles de revues et autres documents*

BOUTANQUOI, M. « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide », *Nouvelle revue de psychosociologie*, no. 6, vol. 2, 2008, p. 57-68.

ENRIQUEZ, E. « Voies et impasse de la société occidentale », *Nouvelle revue de psychosociologie*, no. 2, vol. 1, 2007, p. 23-40.

HAMEL, P. « Contrôle ou changement social à l'heure du partenariat », *Sociologie et Sociétés*, vol. XXV, no. 1, 1993, p. 173-188.

MCKNIGHT, J. « Le professionnalisme dans les services : un secours abrutissant », *Sociologie et Sociétés*, vol. IX, no. 1, 1977, p. 7-19.

NÉLISSE, C. « L'intervention : catégorie floue et construction de l'objet », Université de Sherbrooke, Communication présentée à l'ACFAS, mai 1996, 11 pages.

NÉLISSE, C. « L'intervention : matériaux pour une définition », inédit, 38 pages.

OTERO, M. « Les stratégies d'intervention psychothérapeutiques et psychosociales au Québec : la régulation des conduites », *Sociologie et sociétés*, vol. 32, no. 1, 2000, p. 213-228.

QUÉRÉ, L. « La situation toujours négligée ? », *Réseaux*, vol. 15, no. 85, 1997, p. 163-192.

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, Séminaire sur l'épistémologie donné par Mme Marie-Andrée Bertrand, Programme de doctorat en sciences humaines appliquées, septembre 2006.

Concepts de risque et de protection

✓ *Ouvrages*

ALFÖLDI, F. L'évaluation en protection de l'enfance : théorie et méthode, Dunod, Paris, 1999.

BATIFOULIER, F. (coord.), La protection de l'enfance, Dunod, Paris, 2008.

BECK, U. La société du risque : sur la voie d'une autre modernité, Flammarion, Paris, 2001.

BÉDARD, J. Famille en détresse sociale, Anne Sigier, Sillery, 2002.

BERGER, M. Ces enfants qu'on sacrifie... au nom de la protection de l'enfance, Dunod, Paris, 2005.

- BRUNET, S. Société du risque : quelles réponses politiques ? L'Harmattan, Paris, 2007.
- CALLON, M., LASCOUMES, P. et BARTHE, Y. Agir dans un monde incertain, Seuil, Paris, 2001.
- CASTEL, R. L'insécurité sociale : Qu'est-ce qu'être protégé?, Seuil, Paris, 2003.
- CASTEL, R. La gestion des risques : de l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse, Les éditions de Minuit, Paris, 1981.
- CHAMBERLAND, C., LÉVEILLÉE, S. et TROCMÉ, N. Enfants à protéger parents à aider : des univers à rapprocher, PUQ, Québec, 2007.
- CHÂTEL V. et ROY, S. Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social, PUQ, Québec, 2008.
- CHÂTEL, V. et SOULET, M.-H. Faire face et s'en sortir. Éditions Universitaires Fribourg, Suisse, 2002.
- DOURLENS, C., GALLAND, J.-P., THEYS, J. et VIDAL-NAQUET, P.-A. Conquête de la sécurité, gestion des risques, Éditions l'Harmattan, Paris, 1988-1989.
- DUBÉ, R. et ST-JULES, M. Protection de l'enfance, réalité de l'intervention. Gaëtan Morin, Montréal, 1987.
- DUBOIS, J.-C. L'analyse du risque : une approche conceptuelle et systémique, Chenelière-Mc Graw-Hill, Montréal-Toronto, 1996.
- DURAND-BRAULT, G. La protection de la jeunesse au Québec, Éditions Boréal, Montréal, 1999.
- EWALD, F. Le principe de précaution, deuxième édition, PUF, Paris, 2008.
- EWALD, F. « Insurance and Risk », dans The Foucault Effects Studies in Governmentality, sous la direction de Burchell, G., Gordon, C. et Miller, P., University of Chicago, Chicago, 1991.
- GABEL, M., LAMOUR, M. et MANCIAUX, M. La protection de l'enfance : maintien, rupture et soins des liens, Fleurus, Paris, 2005.
- GABEL, M., JESU, F. et MANCIAUX, M. Bienveillances, Fleurus, Paris, 2000.
- GEIBEN, B. et NASSET, J.-J. Sécurité Sûreté : la gestion intégrée des risques dans les organisations, Les éditions d'organisation, Paris, 1998.
- GODARD, O., HENRY, C., LAGADES, P. et MICHEL-KERJAN, E. Traité des nouveaux risques, Gallimard, Paris, 2002.

HANNAH-MOFFAT, K. « Re-Forming the Prison – Rethinking Our Ideals » dans *An Ideal Prison ? : Critical Essays on Women's Imprisonment in Canada*, sous la direction de Hannah-Moffat, K. et Shaw, M. Fernwood, Halifax, 2000.

HARDY, G. *S'il te plaît, ne m'aide pas ! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*, Eres, Paris, 2001.

JOYAL, R. *L'évolution de la protection de l'enfance au Québec : des origines à nos jours*, PUQ, Québec, 2000.

LAFLEUR, J. *L'évaluation psychosociale en regard des régimes de protection du majeur : trois logiques de pratique déployées par les travailleurs sociaux*, Université de Sherbrooke, mémoire de maîtrise, Sherbrooke, 2008.

LALONDE, P. et GRUNBERG, F. *Psychiatrie clinique. Approche bio-psycho-sociale*, Gaétan Morin, Boucherville, 1988.

LAMARRE, S. *Aider sans nuire*, Les éditions Lescop, Montréal, 1998.

LESOURD, S. et PETITOT, F. *Protéger l'enfant en danger : une pratique des conflits. Les recherches du Grape*, Éres, St-Agne, 1994.

LE RAY, J. *Gérer les risques. Pourquoi? Comment?*, Afnor, Saint-Denis La Plaine, 2006.

MANCIAUX, M. et GABEL, M. *Enfances en danger*, Éditions Fleurus, Paris, 2002.

MBANZOULOU, P., BAZEX, H. RAZAC, O. et ALVAREZ, J. *Les nouvelles figures de la dangerosité*, L'Harmattan, Paris, 2008.

MONROY, M. *La société défensive : menaces actuelles et réponses collectives*, PUF, Paris, 2003.

MORICE, A. et D'HERVÉ, N. *Justice de sûreté et gestion des risques. Approche pratique et réflexive*. L'Harmattan, Paris, 2010.

OUELLETTE, F.-R., JOYAL, R. et HURTUBISE, R. *Familles en mouvance : quels enjeux éthiques ?*, PUL, Québec, 2005.

PLANTET, J. *Risque et pratiques éducatives*, Dunod, Paris, 2001.

SAILLANT, F., CLÉMENT, M. et GAUCHER, C. *Identités, vulnérabilités, communautés*, Éditions Nota bene, Québec, 2004.

STEINHAEUER, P. D. *Le moindre mal*, PUM, Montréal, 1996.

WALTER, F., FANTINI, B. et DELVAUX, P. *Les cultures du risque*, Presses d'histoire de Suisse, Genève, 2006.

✓ *Articles de revues et autres documents*

ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC (ACJQ), Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse, Québec, 2010.

BARREAU DU QUÉBEC, Service de la formation permanente, Être protégé malgré soi, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2002.

BARUS-MICHEL, J. « Le malheur de la réparation », *Nouvelle revue de psychosociologie*, no. 2, vol. 2, 2006, p. 21-32.

BERGER, M. « Comment survivre quand on travaille dans la protection de l'enfance ? », *PRISME*, no. 44, 2004, p. 264-281.

BERTRAND, M.-A. « Le rêve d'une société sans risque », *Drogues, santé et société*, vol. 4, no.2, 2005, p. 9-41.

BOUCHER, L., GOSSELIN, J. et GUAY, D. « Le concept de protection : se questionner pour transformer la pratique », *Intervention*, no. 72, 1985, p. 56-62.

BOURGEAULT, G. « Si la vie ne va jamais sans risque... jalons pour une éthique de l'intervention sociale et de la protection », *Intervention*, no. 119, 2003, p. 6-14.

BRISSETTE, L. Entre la liberté et la sécurité, le consentement aux soins, *Intervention*, no. 114, 2001, p. 53-57.

CALLAHAN, M. Débat : l'évaluation du risque dans les services de protection de l'enfance, *Revue canadienne de service social*, vol. 18, no. 1, 2001, p. 165-179.

CLÉMENT, M. et OUELLET, H. « Problématiques psychosociales et notion de « risque » : une perspective critique », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 5, no. 1, p. 113-127, printemps 1992.

CHAUVENET, A. « Les professions de santé publique de l'enfance : entre police administrative et éthique communicationnelle », *Sociologie et Sociétés*, vol. XX, no. 2, 1988, p. 41-54.

CYR, M. « L'aide contrainte : de l'ombre à la lumière », *Défi jeunesse*, vol. XI, no. 1, Novembre 2004, p. 14-27.

D'AMOURS, O. Protection de l'enfance : survol historique. *Service social*, vol. 35, no.3, 1986, p. 386-413.

DORAIS, M. Prévention : Pourquoi le risque est-il devenu insoutenable? Inédit, non daté, 5 pages.

GOUVERNEMENT DU CANADA, Charte canadienne des droits et libertés, [En ligne] <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Charte/>, consultée le 15 mars 2012.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Code civil du Québec, [En ligne] <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html>, consultée le 15 mars 2012.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, Manuel de référence sur la protection de la jeunesse, Québec, 2010.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, Loi sur la protection de la jeunesse, Québec, 2007.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Charte des droits et libertés de la personne du Québec, Publications du Québec, Québec, 2005.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Rapport du comité d'experts sur la révision de la loi sur la protection de la jeunesse, « La protection des enfants au Québec : une responsabilité à mieux partager », Québec, 2004a).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la justice, L'intervention judiciaire en matière de protection de la jeunesse : constats, difficultés et pistes de solution, Québec, 2004b).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Institut national de la santé publique du Québec, Cadre de référence en gestion des risques pour la santé dans le réseau québécois de la santé publique, Québec, 2003.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, « Maintenant et pour l'avenir... la jeunesse, Québec, 1992.

GUAY, J. « Les familles récalcitrantes en Protection de la jeunesse », *Santé mentale au Québec*, vol. 35, no. 2, 2010, p. 47-59.

GUAY, J., CYR, G. et BERGERON, A. La thérapie familiale en centre jeunesse : réflexions sur une pratique complexe et novatrice. *Revue québécoise de psychologie*, vol. 28, no. 3, 2007, p. 171-185.

HANNAH-MOFFAT, K. « Situation risquée : le risque et les services correctionnels au Canada », *Criminologie*, vol. 34, no. 1, 2001, p. 47-72.

JACOB, S. et SCHIFFINO, N. « Docteur Folamour apprivoisé ? : les politiques publiques du risque », *Politique et Sociétés*, vol. 26, no. 2-3, 2007, p. 45-72.

JOYAL, R. « L'enfant et les lois : à la recherche d'un statut », *Cahiers québécois de démographie*, vol. 23, no. 2, automne 1994, p. 234-256.

KNOKE, D. et TROCMÉ, N. L'évaluation du risque en protection de l'enfance, Feuille d'information du Centre d'excellence pour la protection et le bien-être des enfants, Toronto, 2004.

LANGLOIS, P. « Issue pour le renouvellement des pratiques en protection de la jeunesse : une organisation du travail en provenance de la base, *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10, no. 2, 1997, p. 109-121.

LASCOUME, P. « Construction sociale des risques et contrôle du vivant », *Prévenir*, no. 24, 1^{er} semestre, 1993.

LESSARD, G. Les représentations sociales des clientèles à risque chez des intervenants sociaux, *Revue canadienne de service social*, vol. 15, no.1, 1998, p. 39-55.

LÉTOURNEAU, H. Témoignage de l'enfant et principe de l'intérêt de l'enfant, *PRISME*, no. 44, 2004, p. 92-103.

MASSÉ, R. « Le risque en santé publique : pistes pour un élargissement de la théorie sociale », *Sociologie et Sociétés*, vol. XXXIX, no. 1, 2007, p. 13-27.

MÉNARD, S. et STRIMELLE, V. Enfant sujet, enfant objet. L'enfant comme enjeu des nouvelles politiques pénales au Québec de la seconde moitié du XIX^e siècle au début du XX^e siècle, *Lien social et politique-RIAC*, no. 44, 2000, p. 89-99.

METAYER, M. « La responsabilité : au-delà des engagements et des obligations », *Lien social et politique-RIAC*, vol. 46, automne 2001, p. 19-30.

MONTAMBAULT, E. et SIMARD, M. « Le cheminement décisionnel en contexte de placement d'enfants, *Intervention*, no. 120, 2004, p. 71-77.

MONTPETIT, E. « La démocratisation de la gestion de risques », *Lien social et politique-RIAC*, vol. 50, 2003, p. 91-104.

PATENAUDE, J. « L'évaluation du risque et ses paradigmes », *Éthique publique*, vol. 4, no. 2, 2002.

PERREAU, B. « L'instrumentation biographique du risque : homosexualité et adoption plénière en France, *Politique et Sociétés*, vol. 26, no. 2-3, 2007, p. 91-103.

POULIOT, E., TURCOTTE, D. et MONETTE, M.-L. « La transformation des pratiques sociales auprès des familles en difficulté : du « paternalisme » à une approche centrées sur les forces et les compétences », *Service social*, vol. 55, no. 2, 2009, p. 17-30.

OTERO, M. « Le psychosocial dangereux, en danger et dérangeant : nouvelle ligne de faille de la socialité contemporaine », *Sociologie et sociétés*, vol. 39, no. 1, printemps 2007, p. 51-78.

OTERO, M. « Les stratégies d'intervention psychothérapeutique et psychosociale au Québec : la régulation des conduites », *Sociologie et sociétés*, vol. 32, no. 1, 2000, p.213-228.

PAQUIN, S. « Le sentiment d'insécurité dans les lieux publics urbains et l'évaluation personnelle du risque chez les travailleuses de la santé », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, no. 1, 2006, p. 21-39.

PRATT, J. « Dangerosité, risque et technologie du pouvoir », *Criminologie*, vol. 34, no.1, 2001, p. 101-121.

SHERIFF, T. « La production d'enfants et la notion de « bien de l'enfant », *Anthropologie et société*, vol. 24, no. 2, 2000, p. 91-110.

SOULET, M.-H. « Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no.2, 2003, p. 125-141.

TREMBLAY, P. et coll. « Les risques assumables : récidive et libération conditionnelle », *Criminologie*, vol. 42, no. 2, 2009, p. 195-221.

TROTTIER, G. et RACINE, S. « L'intervention en contexte d'autorité », *Service social*, vol. 41, no. 3, 1992, p. 2-24.

VEILLETTE, R. « Les dangers d'abus de pouvoir en contexte d'autorité », *Intervention*, no. 92, 1992, p. 14-20.

Épistémologie et méthodologie

✓ *Ouvrages*

BARDIN, L. L'analyse de contenu, PUF, Paris, 2007.

BEAUD, M. L'art de la thèse. La Découverte, Paris, 2006.

BECKER, H. Écrire les sciences sociales, Economica, Paris, 2004.

BECKER, H. Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales, Éditions La Découverte, Paris, 2002.

BERGER, P. et LUCKMAN, T. La construction sociale de la réalité, Armand Collin, Paris, 2005.

BLANCHET, A. et GOTMAN, A. L'enquête et ses méthodes. L'entretien, Armand Collin, Paris, 2010.

BOUTIN, G. L'entretien de groupe en recherche et formation. Éditions nouvelles, Montréal, 2007.

DELACAMPAGNE, C. Histoire de la philosophie au XXIème siècle, Éditions du Seuil, Paris, 1995.

DORVIL, H. Problèmes sociaux Tome III : Théories et méthodologies de la recherche, PUQ, Québec, 2007.

DOSSE, F. L'Empire du sens : l'humanisation des sciences humaines, La Découverte, Paris, 1995.

DUCHESNE, S. et HAEGEL, F. L'enquête et ses méthodes. L'entretien collectif, Armand Collin, Paris, 2009.

GAUTHIER, B. Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données, PUQ, Québec, 1995.

HACKING, Y. Entre science et réalité. La construction sociale de quoi? La découverte, Paris, 2001.

JONAS, H. Le principe de responsabilité. Cerf, Paris, 1990.

PAILLÉ, P. et MUCHELLI, A. L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, Armand Collin, Paris, 2008.

PAILLÉ, P. (sous la direction) La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain, Armand Collin, Paris, 2006.

PIRET, A., NIZET, J. et BOURGEOIS, E., L'analyse structurale : une méthode d'analyse de contenu pour les sciences humaines, De Boeck, Paris, 1996.

POUPART, J. et coll. La recherche qualitative : diversité des champs et des pratiques au Québec, Gaëtan Morin, Boucherville, 1998.

POUPART, J. et al. La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques, Gaëtan Morin éditeur, Boucherville, 1997.

MILES, M.-B. et HUBERMAN, M., Analyse des données qualitatives, De Boeck, Paris, 2003.

VON GLASERSFELD, E. Introduction à un constructivisme radical. L'invention de la réalité, Édition du Seuil, 1988.

WATZLAWICK, P. L'invention de la réalité. Contribution au constructivisme, Le Seuil, Paris, 1988.

ZUNIGA, R. Planifier et évaluer l'action sociale, PUM, coll. Intervenir, Montréal, 1994.

✓ *Articles de revue ou autres documents*

BARIBEAU, C. « Analyse des données des entretiens de groupe », *Recherches qualitatives*, vol. 28, no. 1, 2009, p. 133-148.

BERTRAND, M.-A. Recueil de textes SHA 7015 : Épistémologie, Université de Montréal, Programme de doctorat en sciences humaines appliquées, Automne 2006.

DORAIS, M. « Diversité et créativité en recherche qualitative », *Service social*, vol. 42, no. 2, 1993, p. 7-27.

GUILLEMETTE, F., LUCKERHOFF, J. et BARIBEAU, C. « Entretiens de groupe : concepts, usages et ancrage I », *Recherches qualitatives*, vol. 29, no.1, 2010, p. 1-4.

MUKAMURERA, J., LACOURSE, F. et COUTURIER, Y. « Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques », *Recherches qualitatives*, vol. 26, no. 1, 2006, p. 110-138.

TOURÉ, E. A. « Réflexion épistémologique sur l'ancrage des focus groups : fondements scientifiques et problèmes de scientificité » dans GUILLEMETTE, F., LUCKERHOFF, J. et BARIBEAU, C. « Entretiens de groupe : concepts, usages et ancrage I », *Recherches qualitatives*, vol. 29, no.1, 2010, p. 5-27.

SUNSTEIN, C.-R. The Law of Group Polarization, *John M Olin Law and Economics Working paper*, University of Chicago, Chicago, 1999, 38 p.

VAN DER MAREN, J.-M. « Méthodologie de l'entrevue », document de formation, Université de Montréal, 2010.

ANNEXE 1 : Problématiques visées par la *Loi sur la protection de la jeunesse*

Article 38 de la LPJ (Gouvernement du Québec:2008)

ABANDON (art. 38a)

Lorsque les parents d'un enfant sont décédés ou n'en assument pas de fait le soin, l'entretien ou l'éducation et que, dans ces deux situations, ces responsabilités ne sont pas assumées, compte tenu des besoins de l'enfant, par une autre personne.

NÉGLIGENCE (art. 38b)

1° Lorsque les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux:

i - soit sur le plan physique, en ne lui assurant pas l'essentiel de ses besoins d'ordre alimentaire, vestimentaire, d'hygiène ou de logement compte tenu de leurs ressources;

ii - soit sur le plan de la santé, en ne lui assurant pas ou en ne lui permettant pas de recevoir les soins que requiert sa santé physique ou mentale;

iii - soit sur le plan éducatif, en ne lui fournissant pas une surveillance ou un encadrement appropriés ou en ne prenant pas les moyens nécessaires pour assurer sa scolarisation;

2° lorsqu'il y a un risque sérieux que les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux de la manière prévue dans le sous-paragraphe 1° (sur les plans physique, de la santé et éducatif).

MAUVAIS TRAITEMENTS PSYCHOLOGIQUES (art. 38c)

Lorsque l'enfant subit, de façon grave ou continue, des comportements de nature à lui causer un préjudice de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation. Ces comportements se traduisent notamment par de l'indifférence, du dénigrement, du rejet affectif, de l'isolement, des menaces, de l'exploitation, entre autres si l'enfant est forcé de faire un travail disproportionné par rapport à ses capacités, ou par l'exposition à la violence conjugale ou familiale.

ABUS SEXUELS (art. 38d)

1° Lorsque l'enfant subit des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2° lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation.

ABUS PHYSIQUES (art. 38e)

1° Lorsque l'enfant subit des sévices corporels ou est soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou de la part d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2° lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des sévices corporels ou d'être soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation.

TROUBLES DE COMPORTEMENT SÉRIEUX (art. 38f)

Lorsque l'enfant, de façon grave ou continue, se comporte de manière à porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou à celle d'autrui et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation ou que l'enfant de 14 ans et plus s'y oppose.

Article 38.1 de la LPJ :**FUGUE (art. 38.1a)**

Si un enfant quitte sans autorisation son propre foyer, une famille d'accueil ou une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre de réadaptation ou un centre hospitalier alors que sa situation n'est pas prise en charge par le directeur de la protection de la jeunesse.

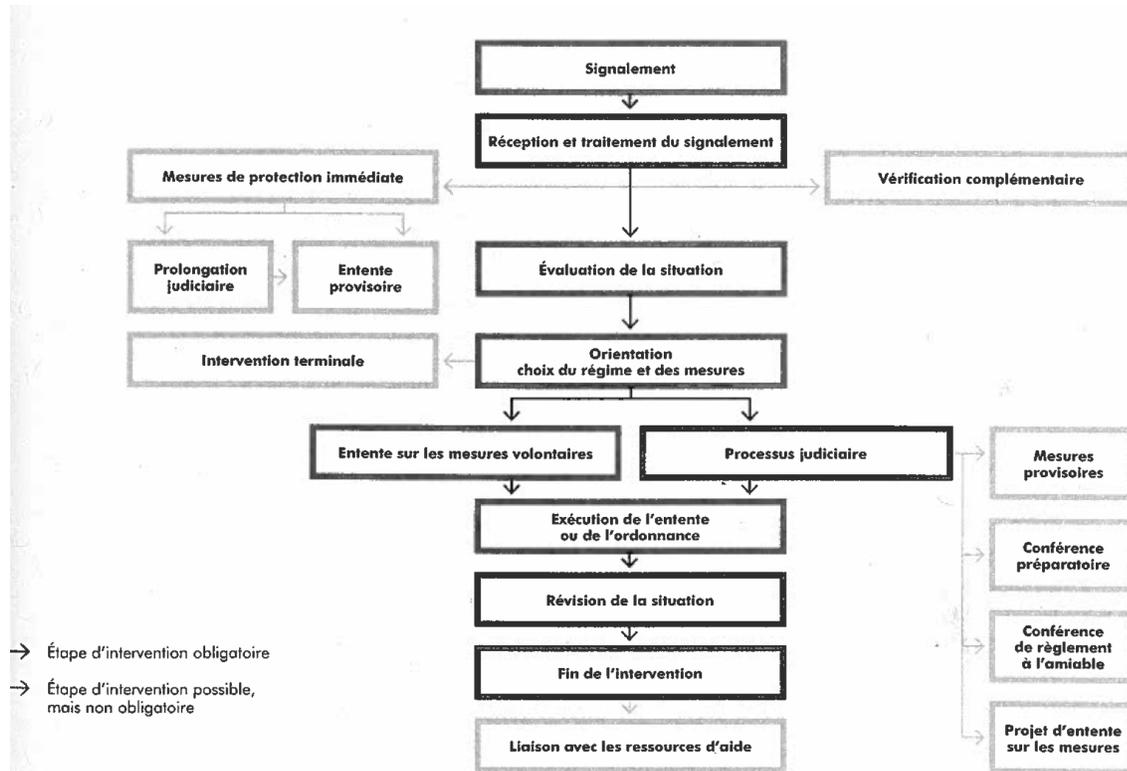
NON-FRÉQUENTATION SCOLAIRE (art. 38.1b)

Si l'enfant est d'âge scolaire et ne fréquente pas l'école ou s'en absente fréquemment sans raison.

DÉLAISSEMENT DE L'ENFANT PAR SES PARENTS (À LA SUITE D'UN PLACEMENT EN FOYER SUBSTITUT) (art. 38.1c)

Si l'enfant est confié à un établissement ou à une famille d'accueil depuis un an et que ses parents ne s'acquittent pas de leurs obligations.

ANNEXE 2 : Processus d'intervention psychosociale relié à l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*



Réf. : ACJQ :2010

ANNEXE 3 : Mise en situation utilisée dans la recherche

Vous êtes intervenant(e) à l'application des mesures au dossier de Charles, 10 ans, et Alexia, 6 ans. Les enfants habitent actuellement chez leurs grands-parents maternels sous le couvert d'une ordonnance de placement de 8 mois émise par le Juge X. M. le juge X a décidé de prononcer l'hébergement des enfants chez leurs grands-parents compte tenu des éléments présentés à la Cour démontrant la situation difficile à la maison entre autres, la consommation de stupéfiants de la mère et la négligence vécue par les enfants. À ce stade-ci, il ne reste que 6 semaines avant la fin de la mesure et il est temps de déterminer de la suite dans cette situation.

Au départ, un signalement avait été réalisé par les policiers qui avaient dû intervenir à l'appartement de la mère de Charles et Alexia, alertés par une voisine inquiète de ce qui se passait chez ses voisins : cris, fête, consommation. Un signalement avait également été fait par cette même voisine trois mois avant les événements mais n'avait pas été retenu. Lors de l'intervention des policiers, la mère ainsi que son conjoint étaient en état de consommation avancé. Il y avait plusieurs adultes à la maison et les enfants étaient seuls dans leur chambre, Alexia en pleurs. L'urgence sociale, appelée sur les lieux, avait pris la décision de confier les enfants à leurs grands-parents maternels pour la nuit, incapable de rejoindre le père des enfants. Ils y ont été maintenus depuis.

Les interventions réalisées tant à l'évaluation qu'à l'application des mesures ont mis en lumière plusieurs informations importantes. D'abord, Charles et Alexia sont les enfants de Stéphanie, 28 ans et Martin, 29 ans. Le couple est séparé depuis 2 ans. Stéphanie habite actuellement avec un nouveau conjoint, Sylvain, 30 ans. Tous deux éprouvent de sérieux problèmes de consommation de drogue. C'est d'ailleurs cette même consommation qui a mené à la rupture du couple parental Stéphanie/Martin. Sylvain est un nouveau conjoint des 6 derniers mois. Plusieurs conjoints sont arrivés dans la vie des enfants depuis la rupture parentale. Plusieurs conjoints qui ne sont demeurés qu'un court laps de temps à la maison. Sylvain n'a que peu d'intérêt pour Charles et Alexia. Toutefois, il se sert de son revenu dans le domaine de la construction pour garnir de temps en temps le garde-manger. Sylvain a des antécédents criminels en matière de vols, qui remontent toutefois à plus de 5 ans.

Stéphanie consomme de la drogue (marijuana et cocaïne à l'occasion depuis l'arrivée de Sylvain) de façon régulière seule ou avec son nouveau conjoint. Son problème de consommation ne date pas d'hier. Déjà, à l'adolescence, elle fumait beaucoup. Cette consommation lui a occasionné de sérieux problèmes scolaires tant au niveau de ses résultats que de son comportement. Suspendue à plusieurs reprises, elle a fini par être expulsée : ses parents, à bout de souffle, ont demandé son placement. Elle se retrouvait donc à 16½ ans en famille d'accueil avec poursuite de sa scolarisation à Val-du-Lac. Les parents de Stéphanie ont pris la situation difficilement, celle-ci étant enfant unique. Longtemps, ils ont eu le sentiment d'avoir échoué. Stéphanie n'a jamais été une enfant comme les autres : renfermée, solitaire... jusqu'à ce qu'elle fasse la rencontre de la drogue. Elle est devenue aigrie, agressive, absente... À 18 ans, Stéphanie s'est retrouvée seule en appartement, subvenant à ses besoins via l'aide sociale. Elle n'a fait aucune démarche d'emploi depuis.

Martin provient d'une famille aisée. Aîné de trois enfants, il a toujours su attirer l'admiration de ses deux jeunes frères. Son enfance heureuse a pris un tournant tragique à la mort de son père alors qu'il était âgé de 12 ans : un accident d'auto. Dès lors, sa mère a sombré dans une profonde dépression qui a duré des années. Plusieurs réactions comportementales sont apparues chez Martin et les difficultés scolaires n'ont cessé de s'accumuler jusqu'à ce qu'il abandonne l'école à 16 ans pour aller travailler avec son oncle dans une station d'essence. À la même époque, il fait la rencontre de quelques amis qui l'initient à la consommation de stupéfiants (marijuana). Martin en prend goût rapidement et c'est à ce moment qu'il fait la rencontre de Stéphanie. Il la fréquente quelques années avant de vraiment entamer une relation affective avec elle. Depuis son abandon scolaire, il navigue de petits boulots en petits boulots afin de « joindre les deux bouts » et subvenir par la suite aux besoins de ses enfants. Sa mère est peu présente pour lui, encore embourbée dans ces idées noires. Ses frères, avec qui il entretient une relation positive, sont à l'extérieur de la ville. Malgré la séparation du couple, Martin a toujours maintenu des contacts réguliers avec Charles et Alexia, allant les chercher le week-end. Sa relation est bonne avec eux, même si parfois il trouve qu'il est un bien mauvais père.

C'est à l'âge de 18 ans que Stéphanie tombe enceinte de Charles. Grossesse non planifiée, la nouvelle est tout un choc tant pour la famille de Stéphanie que celle de Martin. Beaucoup de pression sera réalisée afin que Stéphanie envisage l'avortement. La consommation est toujours présente chez l'un et l'autre des parents et leur relation affective est en dent de scie, Stéphanie menaçant Martin de le quitter à la moindre divergence d'opinion. Martin aurait souhaité l'avortement, mais a tout de même fait le choix de demeurer avec Stéphanie qui elle, voulait garder l'enfant. Quatre ans plus tard, deuxième surprise : Stéphanie tombe enceinte de Alexia. Encore une fois, la grossesse n'était pas planifiée mais le couple décide de la rendre à terme. La vie de couple et la vie de famille ne sont pas faciles pour Stéphanie et Martin. La tension est forte et le réseau peu présent pour les aider. La consommation de stupéfiants de Stéphanie prend beaucoup de place dans le quotidien du couple. Les grands-parents maternels auraient bien voulu donner davantage, mais la relation difficile avec leur fille ne leurs a pas permis d'en faire autant qu'ils l'auraient voulu. Les grands-parents sont inquiets depuis longtemps de la situation de leurs petits-enfants. Ceux-ci viennent assez régulièrement dîner à la maison puisqu'ils habitent tout près de l'école que fréquentent les enfants. Les grands-parents pensent qu'il faut faire quelque chose mais craignent la réaction de leur fille advenant le placement des enfants.

Charles est un enfant très renfermé. Il a peu d'amis et est plutôt rejeté à l'école. Il a un léger problème de poids qui lui occasionne souvent les moqueries de ses copains de classe. Un déficit d'attention a été diagnostiqué suite aux interventions du centre jeunesse (CJ). Stéphanie n'est pas d'accord avec le diagnostic qu'elle considère comme exagéré. Elle refuse d'ailleurs la médication à cet effet. Les professeurs, au contraire, jugent que cela est perceptible dans le comportement de Charles en classe et ce, depuis plusieurs années : Stéphanie n'avait jamais voulu le faire évaluer. Les résultats scolaires de Charles sont faibles et il présente des difficultés d'apprentissage. Le passage au secondaire l'an prochain est fortement appréhendé par les professeurs. Charles est souvent laissé seul à la maison avec sa petite sœur. Il vit difficilement la consommation de sa mère et sait bien que lorsque le garde-manger est vide, c'est que sa mère a consommé tout l'argent. Charles aimerait voir son père plus souvent et espère même vivre avec lui. Il parle peu et exprime difficilement ses émotions. Il est content d'aller manger chez ses grands-parents à l'occasion le midi parce que c'est bon et aussi très calme. Les professeurs de Charles le trouvent

souvent triste. Depuis le placement chez les grands-parents toutefois, la situation tend à s'améliorer : il arrive à l'heure et avec une boîte à lunch bien remplie lorsqu'il dîne à l'école, il est habillé convenablement pour la saison, est plus calme et plus attentif.

Alexia est une boule de colère et prête à exploser à tout moment. Elle manifeste beaucoup d'agressivité envers sa mère et dit détester le conjoint de celle-ci. Elle éprouve énormément de difficultés scolaires compte tenu de ses troubles de comportements. Elle est très isolée par ses pairs qui la craignent. Au niveau académique, Alexia a beaucoup de difficultés à se concentrer : l'apprentissage de la lecture est ardu et elle est très peu autonome dans la réalisation de ses travaux. À plusieurs reprises, Alexia a manifesté le désir d'aller vivre chez mamie et papi. En plus, « Bouboule », le chien de mamie est son ami et elle voudrait bien vivre avec lui car elle peut tout lui dire... Les professeurs ont remarqué des changements chez Alexia depuis qu'elle habite chez ses grands-parents : de meilleure humeur, plus reposée et attentive. Elle arrive aussi avec une boîte à lunch garnie lorsqu'elle dîne à l'école et a légèrement diminué ses comportements d'agressivité.

Les deux enfants n'ont que peu de routine avec leur mère. Les couchers sont difficiles voire même ardu à l'occasion. Alexia particulièrement ne dort pas assez et est souvent très fatiguée à l'école. Les repas sont pris de manière assez aléatoire et souvent lorsqu'il y a quelque chose à manger.

Confrontée aux difficultés observées chez les enfants, Stéphanie ne reconnaît que très peu la situation. Elle a peine à identifier les grands besoins de ses enfants, ciblant davantage sur les problèmes de comportements et la responsabilité de l'école à ce niveau. Elle idéalise sa relation avec Sylvain qui, à son avis, changera tout puisque c'est l'homme de sa vie. Il la rendra heureuse et les enfants aussi. Bien que la consommation de stupéfiants semble prendre une place importante dans sa vie, Stéphanie maintient qu'en général, elle consomme seulement lorsque les enfants sont absents ou couchés et ne comprend pas que cela puisse avoir des conséquences sur son rôle de mère. Elle a accepté que les enfants vivent temporairement chez ses parents pour ne « pas avoir de trouble » mais elle n'envisage pas de placement à long terme. Elle a consenti à faire une évaluation de sa toxicomanie et entreprendre des démarches d'aide mais ne considère pas que ses difficultés l'empêchent de garder ses enfants auprès d'elle. Elle se dit prête à maintenir le suivi si cela peut lui permettre de reprendre les enfants. Stéphanie a maintenu des contacts avec les enfants depuis leur hébergement chez ses parents. Une possibilité de 3 contacts semaine chez les grands-parents avait été déterminée. Dans les faits, Stéphanie s'est plutôt prévalu d'un ou deux contacts semaine prétextant plusieurs empêchements. Pourtant, elle peut faire le trajet à pied... Les contacts réalisés se sont bien passés sans toutefois qu'elle accorde beaucoup d'attention aux enfants en s'informant ou en jouant avec eux. Elle n'a planifié aucune activité pour ces rencontres et à une reprise, elle est arrivée en état de consommation. Charles et Alexia ne sont pas en demande de leur mère. Lors des contacts, il a été observé très peu d'interactions entre les enfants et cette dernière. Un questionnement demeure présent quant au niveau d'attachement mère/enfants.

La collaboration avec Stéphanie est plutôt difficile. Elle est généralement méfiante face à l'intervention et a une piètre opinion du CJ. À certains moments, elle apparaît peu investie auprès des enfants. Elle nomme d'ailleurs à quelques reprises qu'elle ne les avait pas voulus... Elle a toutefois enclenché les démarches demandées au niveau de la toxicomanie. Elle tient à ce que les enfants reviennent auprès d'elle et son nouveau conjoint. Elle demande une deuxième chance.

Martin est bouleversé et inquiet de la situation des enfants. Pour lui, le signalement et l'intervention du CJ a été un choc et il maintient que cela lui a ouvert les yeux. Il avoue avoir été souvent inquiet depuis sa séparation avec Stéphanie concernant les soins prodigués aux enfants sans jamais oser faire quoi que ce soit... Au placement des enfants chez ses ex-beaux-parents, il a décidé d'entreprendre des démarches afin de cesser toute consommation de stupéfiants et ce, dans l'espoir de prendre les enfants auprès de lui. Il s'est donc investi dans une thérapie fermée pendant 6 semaines et a maintenu un suivi externe depuis. Il s'est également prévalu de contacts réguliers auprès des enfants pendant la thérapie et par la suite. D'abord effectués chez les grands-parents maternels, Martin vient maintenant chercher les enfants pour la journée. Le lien est positif, particulièrement avec Charles qui a grand besoin de son père. Alexia est aussi contente de le voir. Les enfants sont satisfaits des contacts mais Charles en demande plus. La sobriété de Martin est fragile et quelques rechutes ont ponctué son parcours dernièrement. Il est allé chercher du support au niveau des groupes de AA et a un parrain mais il a peu de support au niveau de son réseau personnel qui est particulièrement faible.

Martin se montre collaborant à l'intervention depuis l'arrivée du CJ. Il se dit motivé à poursuivre son cheminement bien qu'il n'en soit pas à sa première thérapie. En effet, au cours de sa relation avec Stéphanie, il avait déjà tenté de mettre fin à sa consommation. Il veut également s'intégrer dans le marché de l'emploi mais son statut de décrocheur lui met des bâtons dans les roues. Martin dit avoir réalisé qu'il avait des responsabilités parentales et regrette de n'avoir rien fait avant pour aider ses enfants. Il avoue qu'à plusieurs reprises, Charles lui a mentionné ne pas vouloir retourner chez sa mère lors des contacts qu'il avait avec lui. Martin n'a pas donné suite à ses demandes. Il dit vouloir se prendre en main et reconstruire le lien avec ses enfants. Il habite actuellement un appartement de trois pièces et demie mais sait qu'ils pourront se débrouiller. Il considère que c'est dangereux de retourner les enfants auprès de leur mère compte tenu de ses problèmes de consommation.

Les grands-parents maternels se disent prêts et disposés à maintenir les enfants auprès d'eux. La grand-mère avoue avoir des inquiétudes depuis longtemps... Sa relation difficile avec sa fille ne lui a pas permis de voir ses petits-enfants autant qu'elle le voulait. Les problèmes de consommation sont récurrents chez Stéphanie et cela a un impact sur la sécurité des enfants selon les grands-parents. Ceux-ci se disent suffisamment en forme pour prendre en charge Charles et Alexia n'ayant que 60 et 62 ans. Monsieur est toujours sur le marché du travail alors que Madame est à la retraite : elle a donc tout son temps pour répondre aux besoins des enfants. La collaboration des grands-parents est impeccable depuis le début des interventions. Ils sont sensibles aux besoins des enfants et s'en occupent bien. Ils éprouvent parfois des difficultés à mettre leurs limites avec Stéphanie lorsqu'elle visite les enfants à la maison mais n'ont toutefois jamais accepté qu'elle quitte la maison avec les enfants, tel qu'entendu. Pour eux, il est clair que de retourner les enfants à la maison avec leur mère serait néfaste pour eux. Ils hésitent quant à un retour possible avec le père puisque ce dernier demeure fragile au niveau de la consommation. Quant à un placement en famille d'accueil, ils préfèrent ne pas y penser...

Quelle est votre lecture de la situation? Quelles sont vos premières impressions? Quels sont les risques associés à cette situation pour les enfants, les parents et vous comme intervenant(e)? Quelles sont les forces présentes qu'il est possible d'utiliser? Y a-t-il des décisions qui vous viennent d'emblée en tête et si oui, sur quels éléments est-il possible de baser votre décision? Quels sont les enjeux à prendre en considération tant pour les clients que pour vous-mêmes?

ANNEXE 4 : Grille d'entrevue pour les groupes de discussion

1. Présentation du projet et rappel des objectifs
2. Fonctionnement du groupe de discussion (tour de rôle, temps de parole, climat de discussion)
3. Rappel du temps accordé à la discussion (2 heures) et disponibilité aux questions et précisions par la suite
4. Rappel des termes abordés en lien avec les objectifs visés
5. Questions aux participants :
 - a. *De quelle manière ont-ils lu la mise en situation (grille de lecture)?*
 - b. *Quelles sont les premières impressions sur la situation en cause?*
 - c. *Quelles sont les difficultés identifiées? Quels sont les points importants?*
 - d. *Quels sont les risques? Les enjeux? Comment peut-on composer avec ces derniers?*
 - e. *De quelle manière vont-ils prendre leur décision? Sur quoi vont-ils s'appuyer?*
 - f. *Quelles sont les pistes de solution? Pourquoi celles-ci?*
 - g. *Qu'est-ce qui influence leur prise de décision?*
 - h. *Qu'est-ce qui est le plus difficile personnellement? Professionnellement?*
6. Conclusion/bilan
 - a. *Quelle est leur impression sur la discussion?*
 - b. *Leur opinion sur la situation s'est-elle modifiée?*
 - c. *Carte conceptuelle (brainstorming récapitulatif) : avec la gestion des risque au centre, quelles ramifications peuvent-ils y associer?*
7. Remerciements
8. Informations sur la suite des choses et transmissions des résultats
9. Signature du formulaire de confidentialité et conservation des informations
10. Informations pour la fiche signalétique

ANNEXE 5 : Grille d’entrevue pour les entretiens individuels

1. Présentation et rappel des objectifs
2. Retour/impression sur les groupes de discussion
3. Retour la participation au groupe de discussion
**** les entretiens individuels seront construits en fonction des éléments ramenés lors des groupes de discussions. Les participants seront donc amenés à revenir sur leur propre discours afin d’aller plus loin dans la compréhension de leur logique de prise de décision.*
4. Remerciements
5. Informations sur la suite des choses et transmissions des résultats
6. Signature du formulaire de confidentialité et conservation des informations
7. Informations pour la fiche signalétique

ANNEXE 6 : Cadre final de la recherche

