

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

DÉFIS ET ENJEUX DE L'INTERVENTION INTERCULTURELLE AU QUÉBEC EN CENTRES JEUNESSE.
ANALYSE DU CONTENU DE LA COMMISSION SPÉCIALE SUR LES DROITS DES ENFANTS ET LA
PROTECTION DE LA JEUNESSE (CSDEPJ)

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

MICHAËLLE JEAN-BAPTISTE

SEPTEMBRE 2021

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

À Marie-Emmanuelle, ma directrice de recherche. Dès les premiers instants de notre rencontre, j'ai su que mon choix s'était arrêté sur toi. Tout était tellement naturel. Tu as su me mettre à l'aise alors que je n'étais pas très sûre de moi-même. Je te remercie pour ta grande disponibilité, ton ouverture, tes nombreux conseils, ton expertise qui m'a impressionnée jour après jour mais aussi et surtout pour ta grande patience. Même si mes engagements professionnels exigeaient de moi temps et énergie jusqu'à faire compétition à mes démarches académiques, tu ne m'as pas laissée tomber. Je prends le temps de t'offrir un merci tout particulier. Cette réussite, je la partage avec toi. Merci de m'avoir soutenue.

Je veux également remercier Catherine Montgomery et Caroline Bouchard. J'ai beaucoup appris de vous. J'aspire à développer un regard sur la communication aussi inspirant et rafraîchissant que le vôtre. Merci d'avoir été attentionnées, authentiques et de m'avoir donné de votre temps. Vous avez contribué d'une manière particulière à la réalisation d'un projet qui m'est cher.

Je ne saurais passer la contribution de mes parents sous silence. Vous êtes mes plus grandes sources d'inspiration. Sans vous, le parcours qui a mené à l'aboutissement de ce mémoire n'aurait certainement pas été possible. Vous m'avez incitée à persévérer dans mes études et j'ai été comblée par vos encouragements qui m'ont motivée à atteindre les sommets les plus élevés. Dans mes moments de difficultés, vous étiez ma source de motivation. Je dois également remercier mes sœurs, les seules et uniques; celles qui colorent ma vie et qui la rendent agréable. Vous me donnez des ailes! Quels seraient mes remerciements sans un tendre mot pour celui avec qui je partage ma vie. Merci de m'avoir soutenu, merci pour tes nombreux sacrifices, pour ta disponibilité, tes encouragements et surtout parce que tu étais toujours prêt à trouver une solution face aux défis auxquels je faisais face. Merci du fond du cœur.

DÉDICACE

À Emilienne, une femme exceptionnelle qui m'inspire à donner le meilleur de moi-même jour après jour et à Antoine, qui, avec ses encouragements, pourrait m'amener jusqu'à la lune.

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de mon cheminement professionnel, j'ai eu l'occasion d'accompagner des familles immigrantes dans leur cheminement vers une intégration à la société canadienne. Je les ai accompagnées dans diverses étapes et circonstances de leurs vies. Certaines de ces familles ont eu à naviguer au travers du système de la protection de la jeunesse. C'est alors que j'ai été plongée dans l'univers complexe de l'interculturalité, de l'interaction et de la compréhension en situation de coprésence culturelle. J'ai pu constater l'importance et la portée de la communication, surtout en contexte interculturel. Je n'entends pas ici la communication qui se limite à la transmission de messages, ou d'une communication dans le seul but de se faire entendre. Je songe plutôt à la communication dynamique et évocatrice qui naît dans l'échange et dans la relation, qui se rapporte à l'ouverture et qui cherche surtout à atteindre un vrai dialogue. En constatant les difficultés de communication entre certains intervenants institutionnels et les familles, j'ai pu constater qu'il arrive fréquemment de se parler sans réellement communiquer.

Cette expérience, qui a suscité chez moi une grande curiosité, a également provoqué un désir d'agir, de mieux comprendre la situation. La communication, plus particulièrement la communication interculturelle, est devenue un sujet d'intérêt et un sujet de préoccupation en même temps. Je me suis retrouvée émerveillée devant les multiples facettes de l'interculturel. Je me suis surprise de nombreuses fois à observer des rencontres entre des personnes d'enracinements culturels différents et à être captivée par nos différentes façons de communiquer. J'ai été agréablement surprise de voir à quel point la communication peut nous rapprocher et porter en elle une certaine beauté. Au revers, j'ai également été témoin de la manière dont nos interactions peuvent trahir nos intentions et devenir des barrières à la relation.

Avec ce mémoire, j'ai voulu porter un éclairage, ne serait-ce que d'une manière très humble, sur un système complexe, qui malgré son bien-fondé affecte de nombreuses familles.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	iv
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	viii
RÉSUMÉ	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	5
1.1 Les centres jeunesse au Québec : Bref historique	5
1.2 Le mandat des centres de jeunesse au Québec	8
1.3 L'intervention psychosociale en centre jeunesse	10
1.4 L'intervention en centre jeunesse en contexte interculturel	12
1.4.1 Le contexte institutionnel et organisationnel	12
1.4.2 Les défis de l'intervention interculturelle	15
1.4.3 La surreprésentation de certains groupes : comment l'expliquer?	18
1.4.4 Des pratiques cliniques à revoir	21
1.5 Les enjeux communicationnels de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse	24
1.6 Objectifs et questions de recherche	27
1.7 Pertinence sociale et scientifique	28
1.8 Pertinence communicationnelle	29
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE	30
2.1 La communication professionnelle	30
2.2 La communication professionnelle en service social	31
2.3 La relation intervenant-usager en centre jeunesse	32
2.3.1 Une intervention qui s'effectue dans un contexte d'autorité	32
2.3.2 Une intervention relation basée sur la notion de compromission	33

4.4.3.2 Fournir des outils clinique adaptés.....	82
4.4.3.3 Instauration d'un modèle de co-intervention.....	83
4.4.4 Pallier le manque d'information.....	87
4.5 L'ontosystème : les enjeux interpersonnels.....	91
4.5.1 Les conditions d'exercices.....	91
4.5.2 La relation professionnel-usager, au coeur de la réussite de l'intervention.....	93
4.6 Synthèse des résultats.....	98
 CHAPITRE 5 DISCUSSION.....	 105
5.1 Rappel des objectifs de la recherche et questions de recherche.....	105
5.2 Des enjeux systémiques.....	107
5.2.1 Des enjeux d'interaction interreliés et interdépendants.....	107
5.2.2 Des enjeux marqués par le macrosystème et l'exosystème.....	109
5.2.3 Un regard systémique pour des enjeux systémiques.....	111
5.3 S'engager concrètement pour faire de la diversité une priorité en protection de la jeunesse : des responsabilités institutionnelles et organisationnelles partagées et concertées.....	113
5.4 Fournir les ressources pour faire de la diversité une priorité en protection de la jeunesse.....	119
5.5 Instauration d'un modèle de co-intervention avec les partenaires communautaires : un début de piste de solution.....	123
 CONCLUSION.....	 126
 ANNEXE A LISTE DES PARTICIPANTS ET DES DOCUMENTS DÉPOSÉS À LA CSDEPJ.....	 134
 BIBLIOGRAPHIE.....	 139

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ACMQ : Association des conseils multidisciplinaires du Québec

AFIO : Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais

APRCJM : Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal

CCSMTL : Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CJ : Centre(s) jeunesse

CJM-IU : Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire

COFAQ : Confédération des organismes familiaux du Québec

CSDEPJ : Commission spéciale sur les droits des enfants et les droits de la jeunesse

CSSS : Centres de santé et de services sociaux

CPT : Clinique pédiatrique transculturelle (de l'hôpital de Maisonneuve-Rosemont)

DPJ (la) : Direction de la protection de la jeunesse

DPJ : Directeur de la protection de la jeunesse

DPJ-DP : Directeurs de la protection de la jeunesse-Directeurs provinciaux

EDJeP : Comité d'Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés

FCAAP : Fédération des centres d'assistance & d'accompagnement aux plaintes

IBCR : Bureau international des droits des enfants – Equitas

INESSS : Institut national d'excellence en santé et services sociaux

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

LSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux

MIDI : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

MIFI : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

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

PJ : Protection de la jeunesse

RPCU : Alliance des comités d'usagers des Centres Jeunesse et Regroupement provincial des comités d'usagers

RÉSUMÉ

Résumé

L'augmentation des contacts entre individus de plusieurs provenances, fruit des migrations internationales, a changé le portrait de la société québécoise traditionnelle puisqu'il se caractérise maintenant par la présence d'une diversité ethnoculturelle croissante. Pour la société québécoise, comme ailleurs, cette diversité interpelle la question du vivre ensemble et affecte notamment les rapports entre les individus. Cette question des rapports ethnoculturels a également un impact sur les services sociaux et de santé puisqu'elle vient, entre autres, complexifier les rencontres entre intervenants et usagers. En prenant appui sur les récents travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse (CSDEPJ) qui a eu pour mandat de faire l'examen du système de la protection de la jeunesse, nous nous sommes intéressés aux enjeux de l'intervention en contexte interculturel en centre jeunesse. Les assises théoriques reposent sur les notions de communication professionnelle et de communication interculturelle appliquées à l'intervention sociale. Nous optons ainsi pour une définition de l'intervention qui reconnaît les aspects complexes, dynamiques et interactifs. Les 71 documents que nous avons recensés ont été analysés en fonction de leur nature institutionnelle (macrosystème), organisationnelle (exosystème) et interpersonnelle (ontosystème), un modèle proposé par Legault et Rachédi (2008). Les résultats de l'analyse ont fait ressortir l'interrelation entre les différents enjeux de l'intervention interculturelle, lesquels démontrent que le fonctionnement de l'intervention auprès de familles issues de l'immigration en centre jeunesse dépend des conditions institutionnelles et organisationnelles qui régissent la direction de la protection de la jeunesse et les centres jeunesse. Les résultats démontrent aussi que ces enjeux se répercutent sur l'aspect interpersonnel de l'intervention. L'étude conclut que les enjeux de l'intervention interculturelle sont systémiques et qu'ils doivent être abordés en termes de problèmes sociaux. Au terme de la recherche, une attention particulière est accordée au principe de co-intervention, présentée comme un début de piste de solution.

Mots clés : Commission spéciale sur les droits des enfants et les droits de la jeunesse, familles immigrantes, diversité culturelle, intervention interculturelle, centre jeunesse.

INTRODUCTION

Au Québec, la population immigrante était composée de 706 965 individus en 2002 (9,9% de l'ensemble de la population) alors qu'elle atteignait 974 890 individus en 2011 (12,6% de l'ensemble de la population) (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), 2015). En 2019, 40 565 personnes immigrantes ont été admises de manière permanente au Québec (Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)¹, 2019).

Cette augmentation de l'immigration, voire, de la diversité ethnoculturelle entraîne une augmentation des contacts entre les individus de diverses provenances, ce qui vient parfois complexifier les rencontres entre les intervenants des services sociaux et de santé et les usagers. Elle comporte également des enjeux qui peuvent avoir des répercussions au niveau de la qualité des services offerts et reçus (Battaglini, 2007; Battaglini, 2010).

Les services de santé et les services sociaux québécois ont donc, au cours des dernières décennies, rencontré des défis de taille en raison de la diversité ethnoculturelle. C'est pourquoi ces secteurs se voient directement interpellés par la question de la diversité culturelle et des enjeux qui en découlent (Battaglini, 2007; Battaglini, 2010; White et Gratton, 2017; White *et al.*, 2017; Montgomery et Bourassa-Dansereau, 2017).

Alors qu'il existe plusieurs modèles de gestion de la diversité, le Québec a choisi de privilégier l'approche interculturelle, laquelle vise le respect de la diversité et les échanges égalitaires entre les différentes cultures (MIDI, 2014). Pour se faire, la province s'est dotée d'une politique interculturelle en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion qui vise l'inclusion et le vivre ensemble (MIDI, 2014). Cette visée interculturelle doit représenter la réalité des rapports ethnoculturels autant au niveau sociétal (ou macrosocial) au travers des orientations, politiques et programmes étatiques et

¹ Précédemment le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI).

institutionnels qu'au niveau communautaire (ou microsocial) en cherchant à mettre en œuvre la diversité ethnoculturelle au quotidien (Bouchard, 2012), et faire appel aux institutions, organismes et partenaires dans le but de favoriser la prise en considération de la diversité ethnoculturelle.

Dans le secteur de la santé et des services sociaux notamment, l'un des objectifs de cette approche est d'offrir une meilleure accessibilité de services auprès des membres des différentes communautés culturelles établies sur le territoire québécois. Les institutions de santé et de service sociaux québécoises doivent donc adopter une approche qui, d'une part, reflète la politique gouvernementale en matière d'intégration et qui, d'autre part, permet de maintenir une qualité de service auprès de l'ensemble des communautés ethnoculturelles.

La prédominance de la diversité ethnoculturelle au Québec entraîne donc des conséquences directes sur la façon dont les institutions de services sociaux et de santé organisent et dispensent leurs services en lien avec le développement de l'approche interculturelle conformément à la politique gouvernementale (Legault et Rachédi, 2008). L'article premier de la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que : « le régime de services de santé et de services sociaux institué par la présente loi a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (Loi sur les services de santé et les services sociaux de 1991, RLRQ, c S-42, art.1). D'autres articles de loi prévoient la réalisation de ces objectifs entre autres : en rendant « accessibles des services continus de façon à répondre aux besoins des individus, des familles et des groupes aux plans physique, psychique et social; [en tenant compte] des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethno-culturelles et socio-économiques des régions; [et en favorisant] compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec » (Loi sur les services de santé et les services sociaux de 1991, RLRQ, c S-42, art.2 (4,5,7)).

L'approche interculturelle n'est toutefois pas simple à mettre en pratique et les études relèvent la présence de multiples enjeux relatifs à l'intervention en milieux sociosanitaires, notamment lorsqu'elle met en scène des individus issus de différentes appartenances culturelles (Battaglini, 2010; Legault et Rachédi, 2008; Hassan et Rousseau, 2007).

Le cas de l'intervention interculturelle en centres jeunesse est spécifique en soi puisque l'intervention, pratiquée dans un cadre régi par la Loi sur la protection de la jeunesse, comporte son lot de complexités. Il existe d'ailleurs une littérature abondante à ce sujet, laquelle dénonce notamment, la surreprésentation des enfants issus des communautés ethnoculturelles, ainsi que les nombreux facteurs socioéconomiques, culturels et humains qui entravent le bon déroulement des interventions en centre jeunesse.

Nous verrons que depuis l'avènement de La Loi sur la protection de la jeunesse, de nombreux rapports ainsi que des recherches ont signalé l'importance de revoir les fondements de l'intervention en centre jeunesse dans leur globalité, en raison de dysfonctionnements qui ont de nombreuses répercussions sur les enfants ou les jeunes, sur les familles et sur le travail des intervenants. En 2019, le gouvernement du Québec a lancé la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ) – connue sous le nom de Commission Laurent² – dans le but de réfléchir « sur les services mais aussi sur la Loi qui l'encadre, sur les rôles des tribunaux, des services sociaux et des autres acteurs concernés » (Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse, s. d.a³). La Commission a donc lancé un appel à participation à l'ensemble de la société – individus, groupes, organismes – afin de recueillir, via des audiences publiques, des forums régionaux, des témoignages et des mémoires, des informations qui alimenteront les commissaires dans leurs réflexions et dans la rédaction du rapport final, lequel devrait être rendu public en avril 2021⁴.

Le présent projet de recherche portera sur une analyse du contenu de la CSDEPJ afin de faire ressortir la façon dont est abordée l'intervention interculturelle en centre jeunesse dans un contexte de plus en plus diversifié au plan ethnoculturel. Nous chercherons, à travers le corpus disponible sur le site internet de la Commission, à faire ressortir les enjeux et les défis reliés à l'intervention interculturelle en centre jeunesse et ferons ressortir les recommandations et solutions soulevées.

² Cette appellation correspond au nom de famille de la présidente de la commission, madame Régine Laurent.

³ Ce site contient toute l'information sur la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse : les groupes et personnes entendues, les documents déposés, la captation des audiences publiques, etc.

⁴ Il est à noter que le rapport final devait être déposé le 30 novembre 2020 mais que le gouvernement provincial a accepté un report au 30 avril 2021 en raison, notamment, des retards accumulés suite à la crise sociosanitaire (COVID-19).

Le texte sera divisé en cinq parties. Nous y présenterons la problématique, le cadre conceptuel, le cadre méthodologique, les résultats et l'interprétation des résultats et la discussion. Le premier chapitre présentera la problématique entourant notre sujet de recherche soit : l'intervention interculturelle en CJ au Québec. Nous passerons en revue la littérature scientifique existante sur la question pour exposer les bases de notre questionnement. Le deuxième chapitre sera consacré au cadre conceptuel et posera les fondements théoriques qui permettront de saisir les éléments inhérents à notre objet de recherche. Plus précisément, nous nous attarderons à la communication professionnelle et la communication interculturelle au sein du concept plus large de l'interculturel. Le troisième chapitre exposera la démarche méthodologique que nous avons privilégiée pour recueillir les données en lien avec l'objet et les questions de recherche. Nous justifierons le recours à l'étude de document comme méthode de recherche au sein d'une démarche qualitative. Nous présenterons également l'angle constructiviste, qui servira de toile de fond à notre recherche ainsi que notre instrument de collecte de donnée, le document, et notre méthode d'analyse de données : l'analyse de contenu inductive. Le quatrième chapitre sera consacré à la présentation de nos résultats d'analyse et à l'interprétation des données. Nous y présenterons les principaux constats issus de l'analyse en décrivant les éléments les plus saillants qui sont ressortis de nos données. Pour ce faire, nous ferons référence aux travaux de Legault et Rachédi (2008) et répartirons les résultats selon les trois niveaux suivants : le macrosystème, l'exosystème et l'ontosystème. Nous dégagerons les liens qui ont émergé entre nos données en les mettant en lien avec la littérature scientifique. Le cinquième chapitre, qui fera office de discussion des résultats, ouvrira le dialogue sur la manière dont se traduisent les enjeux de l'intervention interculturelle et sur la possibilité d'envisager un modèle de co-intervention pour répondre aux différents enjeux de l'intervention interculturelle tels qu'ils apparaissent en centres jeunesse.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

1.1 Les centres jeunesse au Québec : Bref historique

Au Québec, les centres jeunesse sont des établissements qui font partie du réseau de la santé et de services sociaux. Ceux-ci agissent en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), laquelle vise à assurer la protection des enfants et des jeunes de moins de 18 ans.

Rappelons que cette loi a pris naissance en raison de préoccupations sociales liées aux enfants en difficulté, particulièrement des jeunes en situation de délinquance. Bien qu'à l'origine, l'objectif ait été d'imposer des mesures sociales préventives pour contrer l'augmentation de la délinquance chez les jeunes, la Loi sur la protection de la Jeunesse a aussi mené à la mise en place de mécanismes visant les enfants maltraités, négligés ou abandonnés (Joyal et Provost, 2000).

En effet, avant les années 1940, la protection des enfants était assurée par l'assistance sociale, prise en charge par les communautés religieuses et les familles. Au fil des années, la protection de l'enfance se dissocie graduellement de l'assistance sociale et l'on assiste à une implication progressive de l'État québécois qui vote, en 1944, une Loi sur la protection de l'enfance, laquelle fait suite aux rapports de la Commission des assurances sociales de Québec et à la Commission d'assurance-maladie de Québec⁵.

⁵ La Commission des assurances sociales de Québec (ou la Commission Montpetit) dépose en 1933 un rapport sur la possibilité de mettre sur pied un système institutionnalisé d'assurance sociale qui inclut notamment la protection de l'enfance. Elle proposera entre autres de créer un bureau provincial chargé de saisir ce qui relève de l'enfant. La Commission d'assurance-maladie de Québec (ou la Commission Garneau) à qui a été confié le mandat d'enquêter sur les garderies et la protection de l'enfance dépose en 1944 un rapport intitulé « Premier rapport sur le problème des garderies et de la protection de l'enfance »

Il faudra cependant attendre 1950 pour l'adoption et la mise en vigueur de la première loi en matière de la protection de l'enfance et assister à la pleine implication de l'État québécois en la matière. L'Assemblée législative de Québec adopte, à cette époque, une loi qui vise tout enfant entre 6 et 18 ans fréquentant des milieux où il serait exposé à quelconques dangers soit moraux ou physiques. En 1960, le titre de la loi, anciennement Loi de la protection de l'enfance, change pour la Loi de la protection de la jeunesse qui s'étend dorénavant à l'ensemble des enfants mineurs.

Quinze ans plus tard, soit en 1975, la Charte des droits et libertés de la personne reconnaît le droit des enfants à la protection. Cette Charte, de même que les rapports Prévost et Batshaw⁶ conduisent à une refonte majeure du réseau des services adressés aux enfants et aux jeunes Québécois et mènent à une révision en profondeur du système de protection de la jeunesse. D'importants changements ont été mis en place au niveau de l'organisation des services suite au dépôt de ces deux rapports soit :

la création, dans chacune des régions administratives du Québec, d'un poste de directeur de la protection de la jeunesse (DPJ); le rattachement administratif du DPJ au CSS de sa région; la responsabilité première donnée aux CSS de fournir des services sociaux spécialisés découlant de l'application de la LPJ; l'élargissement du rôle du Comité de la protection de la jeunesse (qui deviendra ultérieurement la Commission de protection des droits de la jeunesse, puis la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse); le remplacement de la Cour de bien-être social par le Tribunal de la jeunesse (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010, p. 268).

En parallèle, la Loi sur la protection de la jeunesse adoptée en 1977 et entrée en vigueur deux ans plus tard, invite à une « déjudiciarisation » du processus de protection de la jeunesse en évitant, le plus possible, une intervention du Tribunal. Elle comporte, entre autres :

une nouvelle définition des situations visées par la loi, fondée sur les concepts de sécurité et de développement, et énumérant des motifs de compromission plus précis; un partage des responsabilités axé sur la primauté de l'autorité parentale et sur

aussi appelé « Rapport Garneau ». Le rapport marque l'importance de responsabiliser la société au bien-être des enfants, qui doit assister la famille dans son rôle d'éducation auprès des enfants.

⁶ Le rapport Prévost, déposé en 1969, naît suite à la création d'une Commission d'enquête sur l'administration de la justice en matière criminelle et pénale du Québec qui traite du processus judiciaire à l'égard des jeunes délinquants. Elle propose de faire l'usage de moyens alternatifs à la judiciarisation dans le cas de mineurs qui ont un comportement délinquant mais non criminel. En 1975, un rapport intitulé 'Rapport du comité d'étude sur la réadaptation des enfants et des adolescents placés en centre d'accueil' voit le jour suite à la création d'une commission appelée Comité d'étude sur la réadaptation des enfants et des adolescents placés en centre d'accueil, aussi connue sous le nom de Comité Batshaw. Le comité présente un rapport critique sur le fonctionnement des centres d'accueil et présente un des recommandations visant à reconnaître le statut de l'enfant de même que sa spécificité.

l'intervention complémentaire de l'État; l'affirmation de droits, pour l'enfant et pour ses parents, applicables dans le contexte particulier d'une intervention d'autorité de l'État [et] la contribution de la population dans le dépistage au travers le principe du signalement (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010, p. 268).

En 1982, la Loi fédérale sur les jeunes contrevenants (LJC) est adoptée en remplacement de la Loi sur les jeunes délinquants qui était en vigueur depuis 1908. Ce changement entraîne la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse qui est désormais sollicitée en cas de délinquance juvénile. En 1985, de nouvelles dispositions relatives aux modalités de la révision de la situation de l'enfant prévoient l'ajout d'une opinion professionnelle concernant la relation parent-enfant au sein des rapports d'évaluation. Entre 1984 et 1994, d'importantes modifications sont aussi apportées à certaines législations connexes à la LPJ. Par exemple, une obligation de fréquenter un établissement scolaire suite à la réforme scolaire de 1988 oblige les écoles à signaler les élèves expulsés. Les services de la santé et des services sociaux subissent également une réforme en 1991 qui redéfinira les missions respectives en fonction de leur catégorie d'établissement. Ce qui était alors des centres de services sociaux devient des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ). En 1993, les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté (CRJDA) et les centres pour mères en difficulté d'adaptation (CRMDA) des différentes régions administratives du Québec sont fusionnés. Ces établissements, qui deviennent des centres jeunesse, sont gouvernés par un conseil d'administration et une direction générale unique.

En 2003, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) qui doit substituer la Loi des jeunes contrevenants (LJC) entre en vigueur. Cette loi, qui est la loi actuelle en matière de justice pénale pour les jeunes âgés de 12 à 18 ans, marque un important changement législatif à la loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et mène à la création d'un modèle d'organisation des services en fonction du territoire local. À partir de ce moment, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) assurent la coordination des services pour la population issue de leur territoire respectif. En 2007, le Règlement sur la révision d'un enfant de la LPJ est revu et mène à la création du Règlement sur les conditions du recours à l'hébergement en unité d'encadrement intensif, du Règlement sur l'aide financière pour favoriser la tutelle à un enfant et du Règlement instituant le registre sur les enfants ayant fait l'objet d'un signalement. Ces règlements ont été élaborés successivement et entrent en vigueur entre 2007 et 2009.

En 2017, le projet de loi 99 visant l'harmonisation de la notion de famille d'accueil, introduisant la notion de « famille d'accueil de proximité » est adopté. Cette loi favorise notamment l'implication des communautés autochtones et souligne l'importance de préserver l'identité culturelle dans les familles.

Il est possible de constater, à travers ce survol rapide, que la protection de la jeunesse et ses instances ont connu de multiples changements et ajustements au cours de son existence. Son fonctionnement fait d'ailleurs l'objet de nombreuses critiques qui questionnent notamment la structure du système ainsi que les modes d'intervention qui ont cours dans les centres jeunesse.

En 2019, une fillette maintes fois signalée meurt tragiquement en raison des mauvais traitements subis dans son milieu familial. Suite à cet événement, le gouvernement du Québec juge nécessaire de mettre sur pied une commission spéciale dans le but de porter une réflexion sur la protection de la jeunesse au Québec dans son ensemble. Cette commission, qui prendra le nom de Commission spéciale sur le droit des enfants et la protection de la jeunesse, verra le jour quelques semaines après cet événement.

1.2 Le mandat des centres de jeunesse au Québec

L'intervention en protection de la jeunesse (PJ) est pratiquée dans des établissements appelés centres jeunesse (CJ) et est exercée en vertu de la Loi des services de santé et les services sociaux (LSSSS), la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA). Ces lois encadrent la pratique professionnelle en protection de la jeunesse.

La LSSSS vise à maintenir et à améliorer la santé et le bien-être de la population québécoise. Ainsi, pour assurer « la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (Loi sur les services de santé et les services sociaux de 1991, RLRQ, c S-42, art.1), les institutions de services de santé et les services sociaux doivent se rendre le plus accessibles possible à la population desservie.

La LSJPA, une loi fédérale, s'applique aux jeunes entre 12 et 18 ans qui ont commis une infraction criminelle ou qui ont contrevenu à une loi fédérale (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, droits de la jeunesse, 2019). Cette loi s'occupe de la prévention du crime auprès de ces adolescents et favorise la réadaptation ainsi que la réinsertion sociale des jeunes contrevenants.

La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) défend les intérêts de l'enfant et affirme ses droits (Joyal et Provost, 2000). Elle a été instaurée dans un souci de mettre en place des mesures de protection sociale permettant de mettre fin à toute situation de compromission vécue par des jeunes ou des enfants telles que des conditions de maltraitance et de négligence. Lorsque le développement et la sécurité de l'enfant sont considérés être en danger, l'État estime son intervention au travers des pouvoirs qu'il confère au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). En ce sens, l'État justifie toute intervention de portée légale faite par le DPJ dans le but de prévenir, éviter ou interrompre les dangers causés à l'enfant. Dans le cadre de la protection de la jeunesse, la compromission est un facteur déterminant. Elle constitue la prémisse des interventions en protection de la jeunesse et elle réfère à la mesure selon laquelle la sécurité, le développement physique, intellectuel, social et affectif de l'enfant sont affectés (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2009).

Des responsabilités exclusives sont octroyées au DPJ en vertu de la LPJ. Celui-ci doit notamment garantir, en collaboration avec le directeur des services spécialisés, les services de protection de la jeunesse soit : l'accueil et la réception des signalements; l'évaluation et l'orientation de la situation de l'enfant ou du jeune; l'intervention rapide et complémentaire en situation de crise; la révision de la situation de l'enfant ou du jeune; l'adoption d'un enfant québécois et la médiation familiale en cas de rupture des parents (Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire, 2012). En plus de ces services, des services de réadaptation sont assurés via les services de réadaptation à l'enfance, les services de réadaptation aux adolescents, les services de réinsertion sociale, les services scolaires et les services de santé (Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire, 2012).

Afin de veiller à leur mandat, les centres jeunesse doivent assurer :

la protection, le développement harmonieux et l'intégration sociale des enfants et des jeunes; la réadaptation et la réinsertion des enfants et des jeunes ayant développé des troubles de comportement ou ayant commis des délits; le soutien et l'accompagnement des parents, notamment des jeunes parents et, le développement des capacités parentales [ainsi que] l'adoption, la recherche d'antécédents et les retrouvailles, la médiation familiale et l'expertise psychosociale (Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire, 2012, p. 3).

1.3 L'intervention psychosociale en centre jeunesse

La pratique de l'intervention en protection de la jeunesse est assumée par des travailleurs sociaux qui exercent leurs activités professionnelles sous l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ, 2009). Celle-ci se déroule selon les neuf étapes suivantes : 1- le signalement; 2- la réception et le traitement du signalement; 3- les mesures d'urgence; 4- l'évaluation de la situation; 5- l'orientation de l'enfant qui comprend le choix du régime, l'élaboration de l'entente judiciaire et les procédures provisoires; 6- les mesures; 7- l'exécution de l'entente ou de l'ordonnance; 8- la révision de la situation et 9- la fin de l'intervention (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010).

L'intervention en centre jeunesse requiert des connaissances et des compétences propres au milieu de la relation d'aide ainsi que des connaissances et des compétences propres au milieu de la protection de la jeunesse. Elle exige également des habiletés particulières sur les plans du savoir, du savoir-être et du savoir-faire. Tel que l'affirme l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS), 2019) : « accompagner des personnes dans un processus de changement en raison de motifs sérieux qui compromettent la sécurité ou le développement d'un enfant est une fonction d'une grande complexité » (p. 14). C'est pourquoi le processus d'intervention en contexte de protection de la jeunesse se veut détaillé et encadré. Il est important pour les professionnels en protection de la jeunesse de faire preuve d'empathie; d'être en mesure de gérer adéquatement le risque et de faire preuve d'analyse clinique compréhensive. Comme les interventions en centre jeunesse se distinguent par le caractère légal de leur pratique, l'intervention est particulièrement teintée par un contexte d'autorité. En ce sens, les intervenants doivent nécessairement posséder des habiletés à intervenir en contexte d'autorité (INESSS, 2019).

La position d'autorité provenant du mandat conféré au professionnel lui octroie par défaut une position de pouvoir qui se manifeste dans l'interaction entre celui-ci et son usager (Trottier et Racine, 1992). Un contexte d'autorité se retrouve à la base de la relation, notamment car le mandat d'exercice de l'intervenant est renforcé par une autorité légale (LPJ) en plus d'une autorité institutionnelle (DPJ) (Trottier et Racine, 1992). Ce facteur déterminant peut affecter le cours de l'intervention car les usagers qui se retrouvent dans une relation d'autorité peuvent être marqués, entre autres, par la résistance, l'absence de motivation, le sentiment d'infériorité, la non-reconnaissance des problèmes soulevés par le professionnel ou encore la difficulté de nommer les problèmes (Trottier et Racine, 1992).

Selon l'OTSTCFQ, le professionnel appelé à exécuter une intervention se doit d'« évaluer le fonctionnement social, [de] déterminer un plan d'intervention et [d']en assurer la mise en œuvre ainsi que [de] soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, s. d.). L'évaluation est au cœur de l'exercice professionnel du travailleur social et est considérée comme la fonction essentielle de sa pratique professionnelle (Harper et Dorvil, 2013). D'ordre général, l'évaluation psychosociale est définie comme « la collecte, la synthétisation et l'évaluation des renseignements pertinents dans le but de concevoir une stratégie d'intervention adéquate et efficace » (Irvy, 1992, p. 3, cité dans Harper et Dorvil, 2013, p. 202). En protection de la jeunesse, l'évaluation est définie comme la démarche qui « vise à porter un jugement à partir d'une lecture clinique de la situation de l'enfant ou du jeune et de ses parents, en vue de guider les intervenants ainsi que l'enfant ou le jeune et ses parents vers l'intervention la plus adaptée à la résolution de la problématique ayant motivé la référence aux services » (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2015, p. 16).

L'intervenant est appelé à faire son intervention le plus objectivement possible afin de bien saisir les renseignements provenant de son analyse et à poser un diagnostic neutre sur la situation sociale vécue par l'utilisateur (Legault et Rachédi, 2008). Cependant, plusieurs éléments sont en jeu lors de l'intervention et ceux-ci influencent le regard de l'intervenant tout au long du processus. L'un de ces éléments est son identité. En effet, le professionnel intervient avec son identité professionnelle, personnelle et culturelle dont il ne peut se dissocier (Mvilongo, 2001). Ainsi, on ne peut mettre de côté le fait que l'analyse de la situation de l'autre, de ses problèmes et de ses besoins se fait à partir du bagage de la famille mais aussi de celui de l'intervenant (Legault et Rachédi, 2008; Mvilongo, 2001). Les perceptions du jeune et de la famille peuvent donc différer des perceptions de l'intervenant et des incompréhensions mutuelles peuvent avoir une forte influence sur les aboutissements de l'intervention. Ces incompréhensions peuvent s'accroître lorsque les appartenances ethnoculturelles de l'intervenant, des jeunes et de leur famille diffèrent.

Les études montrent que la réalité démographique du Québec, qui se traduit justement par une diversité d'appartenances ethnoculturelles chez les intervenants, les jeunes et leur famille, transforme le portrait de l'intervention dans les centres jeunesse (Hassan et Rousseau, 2007, Legault et Rachédi, 2008). Cette diversité entraîne des défis et des enjeux considérables au niveau de l'intervention

puisqu'en plus d'être surreprésentés dans les signalements, les membres des communautés ethnoculturelles comptent pour plus de 35% des usagers des centres jeunesse (CJM-IU, 2010). C'est pourquoi la gestion de la diversité est actuellement une préoccupation centrale de l'intervention en centre jeunesse (Lavergne, 2017, Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire, 2010), notamment dans la grande région de Montréal où la diversité fait partie de la norme. Dufour, Hassan et Lavergne (2012) diront à ce titre que, « l'intervention en protection de la jeunesse, déjà complexe, se complique encore lorsqu'elle a lieu auprès de familles issues de communautés culturelles » (p. 156).

1.4 L'intervention en centre jeunesse en contexte interculturel⁷

1.4.1 Le contexte institutionnel et organisationnel

Les institutions de santé et de services sociaux ont le mandat d'assurer des services accessibles à tous. Les intervenants qui travaillent dans les centres jeunesse doivent s'assurer d'arrimer l'application de la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS), la Loi en matière de protection de la jeunesse (LPJ) et les particularités des familles issues de l'immigration. À ce titre, la LPJ indique, que :

[L]es personnes à qui la présente loi confie des responsabilités envers l'enfant ainsi que celles appelées à prendre des décisions à son sujet en vertu de cette loi tiennent compte, lors de leurs interventions, de la nécessité de favoriser des mesures auprès de l'enfant et de ses parents en prenant en considération qu'il faut agir avec diligence pour assurer la protection de l'enfant, [...] en prenant en considération [...] les caractéristiques des communautés culturelles (Loi sur la protection de la jeunesse, 1994, L.C. Ch. P-34.1., art. 2.4).

⁷ Nous tenons ici à faire la nuance entre le terme « pluriethnique » et le terme « interculturel » que l'on retrouve tous deux dans les recherches. Le terme pluriethnique se fonde sur la notion d'ethnoculturalité qui suppose un « ensemble [de] caractéristiques culturelles liées à l'origine ethnique » (Rhéaume 2017, p. 79). Il définit, à sa plus simple expression, la présence de plus d'une culture (Abdallah-Preteuille, 1996, Rhéaume, 2017) et s'inscrit souvent dans une approche multiculturaliste, laquelle se contente de reconnaître la présence de plusieurs groupes ethnoculturels à l'intérieur d'un regroupement plus large. Il réfère ainsi à une juxtaposition de cultures comparativement à l'interculturel qui implique une démarche et une mise en relation. Dans le cadre de cette recherche, à moins de précisions contraires, nous privilégierons le terme « interculturel » puisqu'il implique une rencontre et une négociation entre des individus qui possèdent différents parcours et référents culturels. Nous utiliserons les expressions « familles issues de communautés culturelles » ou « familles issues des communautés ethnoculturelles » pour nous arrimer au vocabulaire des centres jeunesse. Nous y incluons les familles issues de l'immigration mais aussi les familles et les membres issus des groupes minoritaires qui n'ont pas connu l'expérience migratoire.

Afin de refléter concrètement les politiques de gestion de la diversité prescrites par la LSSS et la LPJ, le centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire (CJM-IU) a mis sur pied, en 2010, une politique qui s'intitule : Politique sur la diversité ethnoculturelle dans les centres jeunesse du Québec. Cette politique se présente comme un engagement concret « d'une vision cohérente et intégrée » de la prise en compte de la diversité (Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire, 2010, p. 2). Émanant d'une révision du processus clinique de l'intervention en CJ, elle s'attarde aux caractéristiques propres à une clientèle ethnoculturelle et met la reconnaissance des particularités du contexte interculturel en premier plan. Elle a pour objectif d'agir à titre de cadre référentiel qui doit servir de guide et de soutien pour l'ensemble des acteurs au sein de l'établissement, de doter les établissements d'une vision commune en ce qui a trait à la gestion de la diversité et de tenir compte de la diversité linguistique, religieuse et culturelle telle que reflétée par la clientèle.

Concrètement, les principes directeurs de cette politique sont :

- Un engagement à contrer toute forme de racisme ou de discrimination au travers l'application de mesures concrètes;
- Le respect des valeurs communes de la société québécoise de tous, incluant les personnes issues de communautés culturelles;
- La favorisation de l'accessibilité aux services au travers l'adaptation des services, la favorisation des connaissances des communautés ethnoculturelles et la favorisation de la compétence culturelle du personnel;
- La collaboration avec les organismes du milieu d'origine (Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire, 2010).

Afin de réaliser ses objectifs, le CJM-IU s'engage notamment à :

- Recourir aux interprètes professionnels afin de favoriser la communication avec les usagers lorsque cela s'avère nécessaire;
- Veiller à ce que la diversité ethnoculturelle soit reflétée dans les plans d'interventions;
- Favoriser le développement de la pratique professionnelle et des activités cliniques culturellement compétentes et qui soient adaptées aux particularités ethnoculturelles;
- Intégrer aux outils cliniques la dimension ethnoculturelle;
- Promouvoir les différents mécanismes d'accès au soutien clinique interculturel;

- Développer la compétence interculturelle du personnel;
- Assurer une représentativité ethnoculturelle au sein du personnel;
- Promouvoir la connaissance de la clientèle ethnoculturelle par la production et la diffusion de statistiques;
- Développer des partenariats avec des organismes communautaires (Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire, 2010).

Conséquemment, des outils ont été conçus afin d'encadrer la pratique interculturelle en protection de la jeunesse en tenant compte des différentes étapes du processus clinique. Un document intitulé *Enjeux à considérer dans l'application du processus clinique intégré auprès de la clientèle issue de l'immigration* (CJM-IU, s.d.) a été adopté en 2011 afin de soutenir spécifiquement l'intervention auprès d'une clientèle issue de l'immigration. Ce document interne est le produit d'un groupe de travail qui avait été mandaté, en 2008, pour ajuster le processus clinique à la réalité des familles ethnoculturelles. Il expose les principaux défis auxquels les professionnels font face en contexte interculturel et propose des actions spécifiques à poser afin d'y faire face. Concrètement, il aborde l'équilibre entre « le savoir, le savoir être et le savoir-faire » (CJM-IU, s.d., p. 1) nécessaire au processus clinique auprès d'une clientèle issue de l'immigration. Le document de référence affirme également que l'enfant et sa famille sont les meilleures sources d'information pour révéler les valeurs qui leur sont propres. Il offre des pistes de questionnements qui peuvent permettre à l'intervenant de mieux comprendre et connaître la famille. Par exemple, l'intervenant peut s'enquérir sur le parcours migratoire, la langue parlée par la famille à la maison, la ligne d'autorité (quelle est la personne qui prend les décisions), les méthodes éducatives, le réseau social, les personnes influentes autour de la famille et les croyances religieuses afin d'en connaître les impacts possibles. Le document de référence présente également des indicateurs qui aident les intervenants à évaluer la nécessité de consulter une ressource transculturelle. Nous y retrouvons les indicateurs suivants :

1. Malaises, réactions ou inquiétudes importantes par rapport à l'origine ethnoculturelle ou face à la situation de l'enfant ou de la famille.
2. Réactions étonnantes ou déroutantes des enfants ou de la famille et incapacité de trouver ou de donner un sens à certaines attitudes, agirs, comportements ou façons de faire.
3. Zones d'incompréhension mutuelles face à certaines façons de faire qui sont acceptables aux yeux de la famille, mais problématiques aux yeux de l'intervenant.

4. Questions spécifiques ou préoccupations importantes sur les aspects à aborder en priorité, sur les sujets tabous, sur les irritants potentiels sur l'enfant et les parents.
5. Méfiance, opposition, désaccords persistants, impasse qu'on n'arrive pas à dénouer, échec à faire progresser l'intervention ou à l'ajuster à partir des pratiques habituelles.
6. Questions spécifiques sur la préparation de l'enfant et des parents à une mesure d'hébergement.
7. Méconnaissance des ressources support de la communauté (CJM-IU, s.d., p. 4).

Malgré l'existence de la Politique sur la diversité ethnoculturelle dans les centres jeunesse du Québec et la présence d'outils cliniques pouvant faciliter l'intervention en contexte de diversité, les recherches continuent de dénoter la présence de défis considérables reliés à l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse (Jimenez, 2015, Lavergne *et al.*, 2014).

1.4.2 Les défis de l'intervention interculturelle

L'intervention interculturelle en centre jeunesse a fait l'objet de plusieurs écrits scientifiques (Tardif Grenier *et al.*, 2016; Hassan et Rousseau, 2007; Désy *et al.*, 2007; Chiasson-Lavoie et Roc, 2000; Jimenez, 2015), universitaire (Gagnon, 2011; Olaru, 2015; Robichaud, 2017), médiatiques (voir, entre autres, Perron, 31 juillet 2020; Lecomte, 23 novembre 2019) et organisationnels (Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), 2014; CDPDJ, 2011; CDPDJ, 2020). Les recherches et rapports produits démontrent que la pratique de l'intervention interculturelle recoupe plusieurs défis et enjeux.

Tardif Grenier *et al.* (2016) se sont penchées sur les notions de violence agie et de violences subies⁸. Affirmant qu'il existe des limites dans les recherches portant sur les communautés issues de la diversité ethnoculturelle, elles mentionnent un manque de travaux portant sur les défis et obstacles vécus par les familles issues de l'immigration liée à l'intégration et à leurs effets sur la capacité de répondre aux besoins de leurs enfants.

⁸ Elles définissent la violence agie comme la délinquance et les troubles de comportements et la violence subie comme la maltraitance et la négligence parentale.

D'autres auteurs rapportent que l'un des principaux défis de l'intervention interculturelle en centre jeunesse est celui de conjuguer les enjeux de la protection de la jeunesse avec les pratiques éducatives des familles issues de l'immigration (Daigneault, 2010; Hassan et Rousseau, 2007, Jimenez, 2015). L'intégration et l'équilibre entre la pratique en protection de la jeunesse et les valeurs et méthodes éducatives des parents provenant de communautés ethnoculturelles représente l'un des défis les plus importants pour les intervenants qui travaillent dans un contexte de diversité (Daigneault, 2010; Jimenez, 2015). Cette complexité s'explique d'une part par la définition de « mauvais traitements infantiles » qui varie selon la culture et qui est difficile à définir (Morneau, 1999). Dufour *et al.* (2012) affirment, à ce titre, qu'il est primordial de faire la lumière sur la notion de mauvais traitements en la mettant en perspective et en prenant en considération la diversité culturelle lorsque l'intervention s'adresse à une famille issue de l'immigration. Elles affirment que la population québécoise et ses institutions, incluant les centres jeunesse, peuvent être confrontés à des stratégies éducatives allant à l'encontre de leurs valeurs éducatives. Pour Hassan et Rousseau (2007), la violence subie, la maltraitance et la compromission seraient des constructions sociales qui sont rattachées à un contexte donné, qu'il soit moral ou culturel. Labonté (2010) affirmera quant à elle que l'interprétation de la notion du bien-être, quand il s'agit de définir les critères sur lesquels se basent les interventions de la DPJ, provient notamment des valeurs du groupe majoritaire et qu'en conséquence, l'application de la LPJ peut devenir injuste.

Selon tous ces auteurs, il devient nécessaire de prendre en considération les caractéristiques particulières de la clientèle issue de l'immigration lors d'interventions en contexte interculturel puisque la culture joue un rôle déterminant lorsqu'il est question d'aborder les particularités de l'intervention en contexte interculturel. Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Montagne (2011) reconnaît à ce titre que la culture a des racines profondément ancrées qui guident et orientent le comportement humain et qu'elle se veut « centrale pour expliquer pourquoi les êtres humains agissent de telle ou telle manière » (CSSS de la Montagne, 2011, p. 8). Ils considèrent ainsi que les comportements doivent tenir compte de la culture puisque « presque tout ce que les humains perçoivent, connaissent, pensent, valorisent, ressentent est appris à travers leur participation à un système socioculturel » (CSSS de la Montagne, 2011, p. 8).

Désy *et al.* (2007), évoquent que lorsqu'elle est menée auprès de familles issues de l'immigration, l'intervention en protection de la jeunesse s'intensifie, c'est-à-dire que des efforts supplémentaires sont requis afin d'assurer des services adéquats. Les auteurs mentionnent quatre facteurs qui

complexifient les interventions soit : 1- la connaissance d'une des deux langues officielles; 2- la connaissance des services offerts, des institutions et du rôle du professionnel; 3- les conditions de vie des familles et de leurs conditions d'intégration et 4- les caractéristiques culturelles en soi. Les divergences au niveau de la langue parlée sont des problèmes que les auteurs rapportent comme étant « particulièrement saillants » (Désy *et al.*, 2007, p. 22) puisqu'un interprète peut être requis entraînant, de ce fait une augmentation du temps et des coûts. Lavergne *et al.* (2014) soulignent aussi que la différence de la langue parlée a également des incidences sur l'échange d'information. La méconnaissance des services offerts et du rôle du professionnel sont des éléments qui exigent de l'intervenant qu'il accorde plus de temps à informer les familles sur le mandat de l'organisation, sur la nature de son propre rôle et sur le système intégral de la protection de la jeunesse. Les facteurs liés aux conditions de vie des familles en lien avec la migration et l'intégration (difficultés socioéconomiques, situations précaires et isolement social) peuvent augmenter les probabilités de rétention du signalement. Les différences culturelles sont un autre facteur qui augmente l'intensité de l'intervention. Les divergences culturelles peuvent affecter des aspects essentiels de l'intervention tels que la mesure selon laquelle un type de correction est acceptable ou non. Devant ces difficultés, les intervenants doivent faire preuve d'un niveau supérieur de souplesse, de créativité et de préparation et parfois même porter une plus grande attention aux relations familiales lorsque la notion de famille diffère de celle de l'intervenant (ex. place de la famille élargie). Les différences culturelles entre le professionnel et les familles font ressortir ce que Désy *et al.* (2007) appellent le « processus d'apprivoisement mutuel » (p. 27). Les éléments que nous venons de mentionner démontrent la nécessité d'adapter les services des centres jeunesse lorsque l'intervention est menée auprès de familles issues des communautés ethnoculturelles.

L'intervention interculturelle en protection de la jeunesse est marquée par un contexte « où la pratique professionnelle doit constamment s'ajuster afin de prendre en compte les réalités multidimensionnelles et changeantes de la clientèle issue de l'immigration » (Lavergne, 2017, p. 3-4). En effet, l'intervention interculturelle auprès de familles nécessite une adaptation des services qui demande l'ajout de ressources. Hassan et Rousseau (2007) mentionnent toutefois que les institutions reconnaissent peu les demandes de besoins spécifiques en matière d'intervention interculturelle (accès à la formation du personnel en matière de compétences interculturelles, recours aux interprètes, prise en compte du prolongement de la durée et de la fréquence des interventions), ce qui affecte l'organisation du travail des intervenants (Battaglini, 2010).

La documentation scientifique démontre que l'adaptation des services auprès des populations immigrantes doit être perçue comme une nécessité car cette perspective s'inscrit dans le souci d'offrir un service personnalisé à chacun des usagers (Battaglini, 2010). Une non-reconnaissance des besoins propres aux familles issues de l'immigration ainsi qu'un manque de ressource affectent l'organisation des services (Battaglini, 2010) et peuvent engendrer une disproportion au niveau de la représentation de certaines communautés au sein du système de protection de la jeunesse.

1.4.3 La surreprésentation de certains groupes : comment l'expliquer?

Bien que ce phénomène ne soit pas propre au Québec (Drake *et al.*, 2011) et qu'il concerne également les familles autochtones (Gough *et al.*, 2005), plusieurs auteurs font état d'une surreprésentation de certains groupes racisés au sein du système de la PJ (Lavergne *et al.*, 2014; Belony 2008; Tourigny et Bouchard, 1994).

Suite à une consultation publique, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) publie, en 2011, un rapport portant sur le profilage racial, la discrimination et les conséquences qui en découlent pour les jeunes issues de communautés ethnoculturelles et leurs familles. Le rapport indique notamment que le système de la protection de la jeunesse connaît de nombreux défis en lien avec la diversité et que ceux-ci affectent grandement les jeunes provenant de communautés ethnoculturelles. La Commission note, entre autres, la présence de discrimination au sein de la protection de la jeunesse sous la forme de stéréotypes, de préjugés et de généralisations démesurées qui défavorisent certains groupes d'enfants, de jeunes et de familles issus de l'immigration et qui conséquemment, briment leur droit fondamental à l'égalité. Elle souligne également l'importance et la nécessité pour les intervenants de faire preuve de compétences culturelles afin de prendre en considération les particularités culturelles de la clientèle qu'ils desservent. La conclusion du rapport souligne que les centres jeunesse doivent s'engager à respecter les principes d'une approche interculturelle et antiraciste au travers de politiques de gestion de la diversité allant en ce sens. Elle recommande notamment que cet engagement soit clairement reflété au sein de leur énoncé de mission et de leur code d'éthique. En 2020, la Commission a publié un rapport suivant celui publié en 2011 (CDPDJ, 2020), où elle effectue un suivi sur l'état de la situation en matière de profilage racial et de discrimination. La Commission, qui avait soulevé des préoccupations à l'égard de la sensibilité culturelle des signalants, des outils d'évaluation cliniques inadaptés et de l'adoption de politiques organisationnelles tenant compte de la diversité, affirme que ces préoccupations demeurent les mêmes presque 10 ans plus tard. C'est ce qui la conduira à affirmer que le MSSS, le Ministère

responsable des centres jeunesse, doit élaborer un cadre de référence en matière interculturelle et antiraciste qui sera intégré par l'ensemble des DPJ.

Les recherches effectuées sur les causes de cette disproportion notent, à l'instar de la CDPDJ, qu'elles seraient entre autres liées à des biais culturels et à de la discrimination chez les professionnels (Lavergne *et al.*, 2014; Tourigny et Bouchard, 1994). Un manque de sensibilité culturelle chez les professionnels équivaldrait à un plus haut taux de signalement et une mauvaise interprétation de la situation.

Plusieurs auteurs notent que la subjectivité de l'intervenant est un enjeu prédominant qui influence l'orientation de l'intervention et qui peut constituer un biais à l'intervention (Robichaud, 2017; Dufour *et al.*, 2012; Mvilongo, 2001). Dans le cadre de son étude doctorale, Robichaud (2017) s'est penchée sur la prise de décision en contexte interculturel au sein de la protection de la jeunesse à l'étape de l'évaluation. En s'attardant à la réflexion et à l'action professionnelle des intervenants, la chercheuse a pu déterminer, au travers de ce qu'elle nomme la notion « d'agentivité » - qui fait référence au style personnel du professionnel -, que les intervenants, en contexte interculturel, adoptent une manière individuelle et personnelle de prendre des décisions lesquelles sont forgées à partir d'éléments contextuels, expérientiels et relationnels. Mvilongo (2001) démontre en effet que le professionnel ne peut se dissocier de son identité personnelle (particularités familiales, socioéconomiques), professionnelle (la formation et les techniques acquises, parcours académique, socialisation propre au milieu professionnel) et culturelle (l'origine ethnique, religion). En ce sens, l'identité culturelle imprègne profondément et nul ne peut faire preuve d'objectivité culturelle (Mvilongo, 2001).

Pour sa part, Olaru (2015) a travaillé sur la construction de sens pour des intervenants des centres jeunesse lorsqu'il est question de maltraitance. Ses travaux ont révélé que la construction de sens en ce qui a trait au concept de la maltraitance chez les intervenants peut être répartie en trois catégories de postures : la posture culturaliste, la posture légaliste-fonctionnaliste et la posture constructiviste. La posture culturaliste se base sur la culture de la famille pour expliquer la maltraitance et se situe parfois à l'opposé des normes de la société. La posture constructiviste propose un regard dynamique de la maltraitance qui se situe entre la mise en scène du problème social et le contexte institutionnel. Dans ce cas, l'objectif est de parvenir à des bases communes du problème à résoudre et des moyens pour y parvenir au travers du dialogue. La posture légaliste-fonctionnaliste tient la loi (LPJ) comme référence pour justifier les interventions. Ce cadre de référence se veut non négociable. Cette posture

équivalait à ce que les auteurs appellent l'application du modèle normatif dominant (Gagnon, 2011; Hassan et Rousseau, 2007; Jimenez, 2015). En effet, cette tendance fait référence à l'usage d'un modèle uniforme d'intervention, à une application systématique du modèle occidental du « parentage adéquat » (Hassan et Rousseau, 2007, p. 39) sans aucun égard aux caractéristiques particulières aux familles ethnoculturelles.

Les auteurs notent également la provenance des signalements comme étant un facteur agissant sur la surreprésentation des minorités ethnoculturelles. Alors que les signalements des enfants issus du groupe majoritaire proviendraient davantage de signalements privés, ceux des familles issues de minorités ethnoculturelles proviendraient plutôt de sources publiques tels que les policiers et le personnel scolaire (Tourigny et Bouchard, 1994; Belony, 2008.) Comme la source de ces signalements provient davantage de professionnels et que ceux-ci peuvent porter des biais négatifs, les signalements aboutissent plus facilement en un verdict de compromission (Lavergne, Dufour *et al.*, 2009). Dufour *et al.* (2012) et Gagnon (2011) affirment à leur tour que les enfants provenant de minorités visibles sont plus susceptibles de se voir signalés aux services de protection de la jeunesse pour abus physiques, négligences ou encore mauvais traitements psychologiques en raison de biais ethniques. Les professionnels auraient en effet tendance à interpréter la précarité comme étant de la négligence. Ceci étant dit, ce n'est pas l'appartenance ethnoculturelle à proprement parler qui expliquerait le motif de signalement mais plutôt les caractéristiques de la situation et les pratiques parentales (Lavergne *et al.*, 2009).

Les faibles conditions socioéconomiques (Belony, 2008; Hassan et Rousseau, 2007) sont également un facteur qui contribue au haut taux de signalement chez certains groupes racisés. En ce sens, Lavergne *et al.* (2014) ainsi que Robichaud (2017) mentionnent que la pauvreté et l'isolement social sont des facteurs qui augmentent la probabilité de rétention du signalement. Bartholet *et al.* (2011) reconnaissent eux aussi qu'il y aurait un lien entre la défavorisation et la surreprésentation de certaines communautés issues de l'immigration dans le système de la protection de la jeunesse. Belony (2008) souligne que pour plusieurs familles, la perte du réseau de soutien du pays d'origine contribue à cette vulnérabilité et fragilise les familles, plus particulièrement les mères monoparentales.

Une autre étude, menée par Maiter *et al.* (2009) démontre que les familles issues de l'immigration font face à de nombreux facteurs de stress en lien avec l'intégration. Ces facteurs de stress, notamment engendrés par des difficultés financières, des difficultés linguistiques (difficulté à s'exprimer dans la

langue officielle), un sentiment de solitude ou de désespoir, ainsi que la difficulté d'assurer les besoins de la famille augmentent la possibilité d'une intervention des services de protection de la jeunesse. Cela dit, les auteurs indiquent que la sensibilité des intervenants à ces multiples facteurs de risques vécus par ces familles aide à pallier la situation. À l'opposé, le profilage racial, les conflits de valeur, les stéréotypes et les préjugés (Gagnon, 2011; Dufour *et al.*, 2012; Rycus et Hughes, 2005) sont autant d'éléments qui contribuent à la surreprésentation d'enfants racisés.

Désy *et al.* (2007) affirment qu'une application uniforme de la LPJ se traduit en une surreprésentation de certaines communautés ethnoculturelles. Par exemple, Robichaud (2017) affirme que « la standardisation des procédures ainsi que la routine associée à l'exécution de ces mécanismes sont des contraintes lorsque vient le temps de considérer les particularités ou les différences des styles parentaux des familles immigrantes » (p. 49). Lavergne *et al.* (2014) relèvent, dans leur étude, que plusieurs intervenants mentionnent ne pas avoir suffisamment de temps ni d'outils nécessaires pour bien comprendre la situation et les besoins de la famille. D'où l'importance pour les centres jeunesse de reconnaître les particularités de l'intervention interculturelle et d'adapter les services notamment, en allouant plus de temps⁹ aux intervenants afin d'éviter que le signalement soit retenu à tort ou que les délais pour fermer le dossier soient plus longs (Lavergne, 2017; Désy *et al.*, 2007). Hassan et Rousseau (2007) mentionnent que les gestionnaires des centres jeunesse devraient reconnaître les particularités de l'intervention interculturelle. Une diminution du nombre de cas à charge ainsi qu'une offre formelle de soutien, adressée aux intervenants sous la forme de séminaires, de formations, d'accompagnement, de consultations ethnoculturelles ou encore par la présence de personne-ressource aideraient les intervenants à mieux réaliser leur travail (Hassan et Rousseau, 2007).

1.4.4 Des pratiques cliniques à revoir

À la lumière de ce qui précède, il est pertinent de se questionner sur la façon d'« établir une pratique compétente culturellement au niveau des institutions » (Hassan et Rousseau, 2007, p. 47- 48) et au niveau des interventions. Plusieurs auteurs proposent de réviser les pratiques cliniques de l'intervention interculturelle en centre jeunesse et l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse

⁹ Désy *et al.* (2007), démontrent qu'une intervention menée auprès de parents qui sont immigrants augmentent le temps de 120% et de 180% lorsque cette même intervention est menée auprès d'une famille dont les parents ne parlent ni le français ou l'anglais.

(Chiasson-Lavoie et Roc, 2000) afin de mieux harmoniser leur matérialisation (Belony, 2008) et de les ajuster à la réalité des familles issues de l'immigration. Dufour *et al.* (2017) font valoir « la modification des politiques afin de permettre la création, l'amélioration et l'adaptation des services, de même que pour favoriser l'accès et pallier les procédures ethnocentriques du système et des organisations » (p. 58). Elles soutiennent également que les outils d'interventions en protection de la jeunesse laissent transparaître la présence de biais culturels, ce qui est également rapporté par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2011). Elles font valoir que les indicateurs cliniques qui se retrouvent au sein des outils d'interventions ont été mis au point pour les familles issues de la majorité et il importe donc de s'assurer de leur validité lorsqu'ils sont utilisés auprès des familles provenant de groupes minoritaires. Morneau (1999) abonde dans le même sens et affirme qu'il importe d'évaluer la qualité des instruments de mesure de ce qui est appelé mauvais traitement, notamment car celles-ci sont basées sur des conceptions ethnocentriques qui biaisent l'évaluation de la présence et la sévérité de la négligence ou de l'abus à l'égard des enfants.

Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017) ont mené une étude portant sur le contenu des signalements retenus en protection de la jeunesse à partir de dossiers d'enfants issus de la diversité ethnoculturelle. Elles se sont notamment attardées aux informations en lien avec l'historique migratoire, lesquelles s'ajoutent aux caractéristiques de l'enfant et à celles de la famille, incluant les ressources à disposition. L'étude a démontré que le contenu migratoire et/ou ethnoculturel est souvent consigné sous forme d'impressions ou de récits. Les auteures dénotent entre autres une hétérogénéité des éléments qui figurent au niveau du contenu migratoire ou le peu d'importance accordé à cet aspect. Les chercheuses sont d'avis que l'intégration des contenus migratoires et/ou ethnoculturels n'est souvent pas intégrée à l'analyse de la situation de l'enfant ou peu incorporée dans le portrait familial alors que ces éléments de leur réalité - tels que le concept plus large de la famille, le statut d'immigration¹⁰, la raison de l'exil - doivent être prise en compte afin d'assurer une meilleure compréhension du contexte socio-affectif (Pine et Drachman, 2005).

¹⁰ Labonté (2010) précise qu'il y a une distinction est à faire entre les familles issues de l'immigration et les personnes réfugiées. Leur parcours migratoire de ces dernières étant caractérisé par leur besoin de protection et dans certains cas, plusieurs d'entre elles ont quitté leur pays par force. Ayant vécu des événements traumatisants (Labonté, 2010), leur représentation de l'État ainsi que leur comportement pourraient être différents des autres familles et certaines pourraient même se retrouver en détresse émotionnelle.

Ayant recensé les types de pratiques associées à la diversité ethnoculturelle – le soutien aux professionnels; le soutien aux familles; à l’adaptation des services et les outils cliniques –, Dufour *et al.* (2017) font valoir que l’efficacité des outils est conditionnelle à leur bon usage par l’intervenant. Somme toute, les chercheuses indiquent qu’il faut aborder les pratiques les plus valorisées avec prudence car elles ne pourraient pas suffire, à elles seules, pour résorber la complexité et la multi-détermination de la maltraitance. Elles défendent par ailleurs l’importance de documenter les pratiques mises en place pour l’adaptation des services auprès des communautés ethnoculturelles et l’importance de les évaluer afin de déterminer l’accessibilité et l’adéquation des services qui sont offerts aux familles issues de la diversité ethnoculturelle.

Nombreux sont les auteurs qui recommandent l’amélioration des compétences culturelles des professionnels dans le but de parvenir à des interventions plus accessibles et adéquates pour les familles issues de communautés culturelles (Abney, 2002; Dufour *et al.*, 2012; Rycus et Hughes, 2005). La compétence culturelle, qui désigne « l’habileté des intervenants à comprendre la vision du monde de clients ou de collègues d’une autre origine culturelle que la leur et à adapter leurs pratiques en conséquence » (Dufour *et al.*, 2017, p. 53) est décrite par plusieurs chercheurs comme un remède aux problèmes d’incompréhensions interculturelles (Abney, 2002; Gagnon, 2011; Dufour *et al.*, 2012; Rycus et Hughes, 2005). Dufour *et al.* (2017) affirment que cette compétence interculturelle est jugée essentielle pour offrir des interventions « culturellement pertinentes ». Selon l’institut national de santé publique du Québec (2015), la compétence culturelle se mesure par le niveau de conscience de l’ancrage culturel, le niveau de connaissances relatives à la culture et les habiletés. La conscience de l’ancrage culturel fait référence au niveau de sensibilité aux différences culturelles. Le niveau de connaissances relatives à la culture désigne le niveau de familiarité de certaines caractéristiques culturelles d’autres cultures. Les habiletés renvoient au savoir-faire du professionnel. Le développement des compétences culturelles est essentiel à la dispensation de services auprès d’une clientèle diversifiée car la connaissance des caractéristiques sur les populations ethnoculturelles permet d’offrir une intervention personnalisée et favorise l’efficacité des interventions (Battaglini, 2010).

Pour sa part, Jimenez (2015) met de l’avant quatre compétences essentielles à l’intervention interculturelle en protection de la jeunesse: la capacité de décentration; la capacité de réflexion; la capacité d’ouverture et d’intérêt pour les autres, et la capacité de flexibilité. Dufour *et al.* (2012), évoquent de leur côté l’importance d’une plus grande sensibilité culturelle chez les professionnels pour

s'attaquer, entre autres à la question de la surreprésentation. Il arrive que certains intervenants arrivent trop rapidement à la conclusion du besoin de protection des enfants et n'en font pas la distinction avec l'adversité vécue les parents. Le manque de sensibilité culturelle provoque ainsi des écarts dans l'interprétation de la situation telle que vécue par les parents (Lavergne *et al.*, 2014). Comme nous l'avons abordé précédemment, certains intervenants tenteraient d'interpréter les comportements des parents sans pour autant tenir compte du contexte dans lequel ces comportements s'insèrent et porteraient ainsi des jugements hâtifs.

Il est possible de constater qu'une grande partie de ces difficultés sont inscrites dans la relation intervenant-usager qui s'élabore et découlent, en partie de la communication qui a lieu pendant les interventions.

1.5 Les enjeux communicationnels de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse

Des études ont démontré que les difficultés vécues dans la relation interculturelle entre intervenant et usager entraînent de nombreux enjeux de communication qui interfèrent avec l'intervention (Battaglini, 2010; Lavergne *et al.*, 2014; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2009). Selon Daigneault (2010), « les mots et les concepts peuvent avoir un sens différent pour chacun (autonomie, liberté d'expression, autorité parentale, responsabilité, majorité), il est nécessaire de s'assurer d'un langage commun et d'une compréhension commune » (p. 20).

Ainsi, un réel enjeu découle de l'importante probabilité de distorsion de la réalité du client telle qu'elle est vécue par lui-même en raison de la complexité de la nature des interventions sociales en contexte interculturel. Alors que Roy (1993) parle d'une « myopie culturelle », Kalyanpur (1998) parle de « cultural blindness ». L'interaction que provoque la rencontre entre l'intervenant et son usager peut donner lieu à une confrontation des visions du monde différentes, ce qui peut conséquemment créer des incompréhensions culturelles entre l'intervenant et l'usager.

Pour leur part, Hassan et Rousseau (2007) indiquent qu'un conflit entre la perception de l'intervenant et celle de la famille peut notamment surgir lors de l'intervention. L'intervenant désireux de contrer la compromission du développement de l'enfant considère l'intervention légitime tandis que le parent percevant l'intervention comme une ingérence dans son autorité parentale la considère intrusive et

illégitime. Chiasson-Lavoie et Roc (2000) abondent en ce sens et précisent que ces différents enjeux peuvent inévitablement provoquer des inquiétudes, de la méfiance et des résistances de la part des familles.

Lavergne *et al.* (2014) indiquent que les problèmes liés à la communication interculturelle au sein des interventions en centre jeunesse « entravent souvent la capacité des professionnels à établir avec les familles un lien de confiance, pourtant essentiel pour bien évaluer les risques encourus par l'enfant et développer une relation d'aide avec les parents » (p. 21).

Selon Jimenez (2015), le contexte d'autorité dans lequel a lieu l'intervention en centre jeunesse contribue également à amplifier sa complexité. Elle indique que dans « un contexte d'intervention non volontaire, les intervenants sentent souvent une méfiance et une résistance de la part des parents [...] qui se trouvent dans un contexte sur lequel ils ont peu de contrôle » (p. 48), traduisant ainsi un sentiment d'impuissance parentale. Hassan et Rousseau (2007) indiquent que pour les familles issues de l'immigration, les interventions en protection de la jeunesse peuvent provoquer de forts sentiments de peur et de honte.

Plusieurs auteurs soulèvent les conséquences néfastes, davantage renforcées, qu'engendrent les défis et enjeux de l'intervention interculturelle en contexte de protection de la jeunesse (Dufour *et al.*, 2012; Lavergne *et al.*, 2014; Jimenez, 2015). Les nombreuses sources d'incompréhensions qui émanent de l'interaction entre le professionnel et son usager peuvent entraver la relation et par le fait même, le cours de l'intervention (Dufour *et al.*, 2012). Certains intervenants peuvent vivre des chocs culturels lors de leurs interventions auprès de familles ayant une représentation du monde différente de la leur. Lorsque le choc est trop important, il peut provoquer une attitude de fermeture et pousser l'intervenant à adopter des réactions défensives (Gagnon, 2011). Dans un contexte de protection de la jeunesse où les interventions ont des conséquences légales et directes sur la famille, « l'intervenant devient [...] tout-puissant, parce qu'il détient le pouvoir sur la destinée de la famille » (Hassan et Rousseau, 2007, p. 46). Lavergne *et al.* (2014) évoquent que « [d]evant ce qui leur est apparu comme étant un refus de collaborer, les intervenants n'ont pas hésité à recourir à leur pouvoir coercitif et à justifier [leur] décision sur la base d'un discours légal erroné » (p. 26). Par exemple, lorsque la représentation des choses diffère entre l'intervenant et la famille, la finalité de l'intervention ainsi que son contenu en seront affectés. Cela est d'autant plus important lorsqu'il s'agit d'identifier le problème à régler. Ainsi, si l'attribution de sens est différente, la reconnaissance et l'identification du problème

seront également différentes. Des notions telles que la négligence, la maltraitance, la sécurité, le développement ou encore l'épanouissement, importants en intervention en protection de la jeunesse, peuvent être perçus différemment entre les deux partis.

Les problèmes de communication peuvent aussi entraver la capacité des professionnels à évaluer à juste titre les possibles risques de compromissions au sein d'une famille et fausser l'évaluation (Lavergne *et al.*, 2014). Par exemple, les professionnels intervenant en contexte d'autorité « provenant de la culture dominante sont parfois portés à appliquer le modèle occidental du « parentage adéquat » à la famille immigrante comme critère d'évaluation et d'intervention, ce qui peut conduire à remettre en question certaines pratiques parentales » (Jimenez, 2015, p. 46). Olaru (2017) précise même que lorsque les intervenants ne tiennent pas compte du contexte culturel ou ne parviennent pas à le comprendre, cela peut mener à « des interventions médiocres ou à des décisions médiocres qui doivent par la suite être reprises » (p. 41).

Il existe ainsi un important risque d'erreur de diagnostic en raison de la complexité de la pratique de l'intervention en contexte interculturel. En effet, lorsque le niveau de compétences culturelles chez l'intervenant est faible, certaines pratiques risquent d'être perçues à tort comme des indicateurs de compromissions (Jimenez, 2015). Par conséquent, des mesures légales non fondées peuvent être instaurées tout au long de l'intervention lorsque la famille de l'enfant ou l'enfant lui-même et l'intervenant ne peuvent parvenir à une entente mutuelle sur les mesures à prendre et que des mesures volontaires ne sont pas possibles (Lavergne *et al.*, 2014). En somme, de mauvaises interventions reliées à des incompréhensions d'ordre interculturel peuvent avoir des conséquences telles que la séparation de la famille, la désintégration du noyau familial, des conflits au sein de la famille ou même mener à l'abandon de l'enfant (Lavergne *et al.*, 2014; OTSTCFQ, 2009; Tourigny et Bouchard, 1994). De telles conséquences viennent souligner la responsabilité civile des intervenants et l'importance d'intervenir avec précision et rigueur. Comme l'affirme l'OTSTCFQ (2009) : « [l]'acte d'évaluer dans le cadre de l'application de la LPJ comporte d'importantes responsabilités. Les décisions qui en découlent ont une portée significative, voire déterminante, dans le cheminement de vie des enfants et de leurs parents. [...] Compte tenu des préjudices graves possibles, l'évaluation dans le cadre de l'application de la LPJ doit être effectuée avec précision et rigueur » (p. 11).

1.6 Objectifs et questions de recherche

En raison des multiples biais qui peuvent survenir en contexte d'intervention interculturelle, l'intervention en protection de la jeunesse doit être conduite avec un niveau de précaution supplémentaire puisque : « la sécurité et le bien-être de l'enfant reposent principalement sur une évaluation adéquate du signalement et du besoin de protection ainsi que sur la détermination et la révision des mesures appropriées le concernant. Ainsi, le préjudice peut être lié autant à l'intervention qu'à l'absence d'intervention » (Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2009, p. 23).

Puisque l'étendue des connaissances actuelles sur l'intervention interculturelle et les pratiques interculturelles propres au domaine de la protection de la jeunesse demeurent encore en émergence au Québec (Bousquet St-Laurent *et al.*, 2014). Puisqu'il subsiste encore plusieurs limites à l'intervention interculturelle dans le milieu de la protection de la jeunesse, puisque 35% des usagers des centres jeunesse de Montréal étaient issus de communautés ethnoculturelles en 2010 et que cette proportion ne semble pas avoir baissé depuis ce temps (Sarmiento et Lavergne, 2017¹¹), nous avons cru qu'il était pertinent de nous pencher sur la question des enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse tel qu'ils ont été abordés à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ). Bien que la CSDEPJ ne porte pas spécifiquement sur l'intervention en contexte de diversité, certains organismes, groupes et individus ont abordé cette question afin de faire ressortir les enjeux relatifs aux familles immigrantes, aux communautés ethnoculturelles et à l'intervention interculturelle¹².

¹¹ Une étude menée par Sarmiento et Lavergne (2017) a permis de démontrer que les indicateurs permettant de colliger les renseignements en lien avec les caractéristiques ethnoculturelles des familles et des individus sont peu exploités par les centres jeunesse et que les études qui ont permis d'évaluer la proportion du nombre de familles issues de la diversité ethnoculturelle ne sont plus à jour. Les chercheuses précisent que « depuis 2010, on ne dispose d'aucun portrait récent sur la situation » (p. 8). Elles précisent tout de même que les usagers issus de minorités ethnoculturelles représentaient 43% des usagers signalés et ayant reçu des services entre avril 2014 et mars 2015.

¹² Dans le cadre de notre recherche, nous adressons autant l'intervention auprès de familles issues de l'immigration que l'intervention auprès de familles issues de communautés ethnoculturelles minoritaires. Dans le but d'alléger la lecture de ce texte, nous utiliserons donc à toute fins pratiques des termes interchangeables pour aborder les relations interculturelles s'adressant à l'une ou l'autre de ces familles. Les termes suivants seront utilisés à titre descriptif : « familles issues de l'immigration », « familles issues de communautés ethnoculturelles minoritaires », « familles issues des communautés ethnoculturelles » et « familles issues de la diversité ».

Nous avons donc choisi de nous pencher sur les contenus de cette commission afin de constater comment sont abordés les enjeux de l'intervention en protection de la jeunesse lorsque mis en lien avec la diversité ethnoculturelle et l'immigration.

Notre question de recherche principale peut donc se lire comme suit :

Dans le cadre des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, quels sont les enjeux en lien avec l'intervention interculturelle?

Nous poserons les questions secondaires suivantes :

- Quels sont les thèmes abordés en lien avec l'intervention interculturelle en centre jeunesse?
- Quelles sont les recommandations et solutions soulevées pour améliorer l'intervention interculturelle en centre jeunesse?

1.7 Pertinence sociale et scientifique

La gestion de la diversité est un sujet de préoccupation qui touche toutes les sphères de la société (social, institutionnel, organisationnel et interpersonnel). Nous avons mentionné que l'augmentation des contacts entre les personnes et les groupes de différentes provenances ethnoculturelles transforment les rapports entre intervenants et usagers dans le domaine de la santé et des services sociaux (White et Gratton, 2017; White *et al.*, 2017; Cognet et Montgomery, 2007) et engendrent d'importants défis et enjeux. Ces constats nous forcent à réfléchir à l'amélioration de l'intervention sociale en contexte interculturel (White et Gratton, 2017). Bien que la question de l'interculturel dans le domaine de la santé et des services sociaux ne soit pas une préoccupation récente, la diversité invite ainsi à « repenser les contours » de la pratique de l'intervention interculturelle (Montgomery et Bourassa-Dansereau, 2017). Plusieurs rapports et recherches reconnaissent les limites de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse et font également état des lourdes conséquences des interventions inadéquates sur les familles (Jimenez, 2015).

En prenant appui sur les travaux de la CSDEPJ, nous nous assurons de poser un regard à jour sur les enjeux de l'interculturel au sein du système de la protection de la jeunesse. Les travaux de la Commission, amorcée en 2019, nous donneront accès à l'état actuel des réflexions portant sur la pratique de l'intervention culturelle en centre jeunesse.

Par ailleurs, en exposant les limites de l'intervention interculturelle propre au milieu de la protection de la jeunesse, la présente recherche apporte également une contribution importante à ce milieu d'intervention. Cette recherche pourra notamment servir de document synthèse à l'attention des gestionnaires, d'intervenants en CJ, ainsi qu'à tout professionnel œuvrant en service social qui s'intéresse à la question de l'intervention interculturelle en contexte de protection de la jeunesse.

1.8 Pertinence communicationnelle

Dans cette étude, nous nous pencherons sur les enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse dans une optique communicationnelle. Notre posture nous permet ainsi de lier les notions de culture et de communication (Frame, 2013) tout en accordant une place aux enjeux de la relation, des interactions et des échanges entre les acteurs à l'intérieur de l'intervention et du contexte qui les entoure (Legault et Rachédi, 2008). Ajoutons que la communication est indissociable de l'intervention interculturelle, laquelle est conçue comme « une rencontre, une relation de coprésence culturelle entre individus ou groupes, acteurs de la communication » (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 10, cités dans Bouchard *et al.*, 2018). Et comme l'affirment Bouchard *et al.* (2018), l'intervention interculturelle porte un intérêt particulier aux « situations de communication, aux échanges et aux interactions entre des acteurs, des groupes ou des individus porteurs de cultures différentes, ainsi qu'aux enjeux sociaux qui en découlent » (p. 4).

Le prochain chapitre présente les principaux fondements théoriques qui s'articulent autour de notre objet de recherche et qui permettent de décrire et d'analyser le phénomène à l'étude.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Le présent chapitre présentera le cadre théorique sur lequel nous nous sommes appuyés pour analyser notre phénomène. Nous présenterons, dans un premier temps, la relation intervenant-usager de façon large pour ensuite la présenter lorsqu'elle se situe en contexte de protection de la jeunesse. Dans un deuxième temps, nous aborderons l'approche interculturelle afin de la mettre en lien avec l'intervention en contexte de diversité ethnoculturelle dans le cadre de la protection de la jeunesse. Nous présenterons finalement les travaux qui souscrivent à une approche systémique de l'intervention puisque cette dernière sera à la base de notre analyse de contenu.

2.1 La communication professionnelle

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, la connaissance et l'application des connaissances soit, le savoir et le savoir-faire, sont hautement considérés lorsqu'il s'agit de conduire une activité clinique. Pourtant essentielle, la compétence relationnelle a longtemps été négligée lorsque vient temps d'aborder l'application du travail (Laquerre, 2015). Laquerre (2015), qui s'intéresse à l'interaction entre le professionnel et son usager, souligne que la dimension relationnelle est tout aussi importante que la dimension technique dans certains types d'intervention et plus spécifiquement, en relations de soins ou en relation d'aide. La chercheuse ajoute la notion de savoir-être à celles de savoir et de savoir-faire dans l'optique où « il devient possible de considérer que la dimension relationnelle et la dimension technique sont des aspects inter-reliés qui ont cours simultanément lors d'une intervention » (p. 39). Il en découle que la communication est centrale dans la relation professionnelle qui s'établit entre un intervenant et un usager. Marc et Picard (2015) affirment que la communication, qui est à la base de la relation, peut être définie comme un « rapport d'interaction qui s'établit lorsque les partenaires sont en présence [...]. C'est à travers elle que la relation se constitue, se développe et

évolue; elle représente donc la dimension dynamique du lien. Il n'y a pas de relation sans communication » (p. 9).

Ainsi, la communication professionnelle, qui découle de fondements de la communication interpersonnelle, est nécessairement porteuse d'enjeux lorsque celle-ci est suffisamment investie par ceux qui y prennent part (Marc et Picard, 2015) car, comme l'affirme Laquerre (2015) : « toute interaction humaine devient porteuse de sens pour ses agents dans la mesure où on considère que chaque comportement répond aux autres qui, eux-mêmes répondent à leur tour dans une spirale sans fin » (p. 46). La communication entre l'intervenant et son usager est aussi encadrée par une relation professionnelle. Il importe ainsi de mettre en lumière la nature, la forme et le contexte de cette relation (Marc et Picard, 2015).

2.2 La communication professionnelle en service social

La relation est d'une part définie par la nature qui unit les acteurs entre eux (Marc et Picard, 2015). Dans le cadre d'une intervention en travail social, la nature de la relation entre l'intervenant et l'usager relève d'une relation d'aide professionnelle.

Fontaine et Turcotte (2017) définissent l'intervention sociale personnelle ou la relation d'aide, comme « une relation intersubjective et symbolique (entre sujets uniques et porteurs de sens, mais aussi dotés de statuts et de pouvoir particuliers) inscrite dans un cadre socio-organisationnel dont il faut tenir compte » (p. 42-43). Dans cette optique, l'intervenant doit s'engager à prendre en considération les valeurs et les préjugés qui pourraient influencer ses représentations sociales impliquées et qui pourraient nuire à l'établissement d'une relation de confiance. Selon ces auteurs, la relation est marquante en relation d'aide car elle est à la base de toute intervention sociale. Dans le cadre de la relation d'aide, l'intervenant doit parvenir à construire la relation avec son usager et conséquemment, en favoriser l'évolution. C'est pourquoi le professionnel devra s'enquérir de cette responsabilité dans les premiers temps de la relation. Ces premiers contacts avec la personne aidée serviront à « la création d'une [...] alliance de travail pour favoriser le processus de changement » (Fontaine et Turcotte, 2017, p. 40) et à établir une relation de confiance, utile à la démarche thérapeutique. L'attitude de l'intervenant est donc fondamentale dans l'établissement de la relation et celui-ci devra faire preuve de savoir-faire. En effet, des habiletés et attitudes particulières sont nécessaires au contact avec la personne aidée et favoriseront l'entrée en relation et la communication entre les deux individus. Tel

qu'il a été question dans le chapitre précédent, l'empathie; la capacité d'analyse compréhensive et l'habileté d'intervention en contexte d'autorité sont impératives à l'intervention en protection de la jeunesse¹³.

2.3 La relation intervenant-usager en centre jeunesse

2.3.1 Une intervention qui s'effectue dans un contexte d'autorité

La situation d'interaction entre l'intervenant et la famille est dictée par le signalement qui provoque l'implication des services de la protection de la jeunesse auprès de la famille. Cela se traduit par un contexte d'intervention ayant des portées légales qui confèrent au professionnel de la protection de la jeunesse le pouvoir d'intervenir auprès de la famille afin de remédier à la situation de compromission. L'intervention qui est marquée par un contexte d'autorité révèle l'instauration d'une relation d'autorité entre l'intervenant et la famille (Trottier et Racine, 1992).

Il existe cinq formes d'autorités en service social : l'autorité légale, institutionnelle, de rôle, d'expertise et personnelle (Trottier et Racine, 1992). L'autorité légale réfère à un type d'intervention régie par la loi. L'autorité provient alors de la délégation attribuée légalement à l'organisme que représente l'intervenant. Par exemple, l'État mandate les centres jeunesse à agir en matière de protection de la jeunesse. L'autorité institutionnelle renvoie à l'autorité octroyée à l'intervenant par l'institution elle-même. Dans ce cas, ce sont les centres jeunesse qui délèguent leur autorité et autorisent les intervenants à agir en leur nom. L'autorité de rôle correspond à l'autorité que l'intervenant porte au travers du rôle qu'il est appelé à jouer à titre de professionnel du service social ou encore de la relation d'aide. L'autorité d'expertise se définit par l'autorité basée sur la compétence de l'intervenant à titre de professionnel. L'autorité personnelle correspond à l'attitude et au pouvoir d'influence de

¹³ Bien que ces compétences soient requises lors d'interventions en contexte interculturel, l'objectif du présent texte ne repose pas sur l'observation des compétences utiles au déroulement de l'intervention. Quoique nous reconnaissons leur utilité, nous cherchons plutôt à comprendre les enjeux et défis de l'interculturel dans un contexte d'intervention psychosocial.

l'intervenant lesquels émanent de ses traits de comportements personnels. Il est évident que l'autorité attribuée à l'intervenant lui confère une position de pouvoir qui aura une influence sur la relation¹⁴.

2.3.2 Une intervention relation basée sur la notion de compromission

La relation qu'entretiennent l'intervenant et son usager dans un contexte qui justifie l'intervention des services de protection de la jeunesse auprès de la famille est basée sur la notion de compromission. Elle constitue la prémisse des interventions et dirige l'ensemble de sa pratique. L'État justifie l'intervention faite par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) dans le but de prévenir, éviter ou interrompre les dangers causés à l'enfant. La notion de compromission, au sens de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), réfère à la mesure selon laquelle la sécurité, le développement physique, intellectuel, social et affectif de l'enfant sont menacés (Joyal et Provost, 2000). L'intervenant doit déterminer à partir de son analyse s'il y a compromission ou non¹⁵.

Dans le contexte de l'application de la LPJ, lorsqu'un signalement est retenu, l'évaluation se fait une fois le signalement traité si aucune mesure de protection immédiate n'est requise (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010). Lorsqu'un signalement est retenu, une évaluation des conditions de vie de l'enfant ou du jeune doit être conduite par le Directeur de la protection de la jeunesse afin de déterminer si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis. Pour ce faire, une personne autorisée par le DPJ, en l'occurrence l'intervenant, doit vérifier les faits allégués lors du signalement et recueillir de l'information additionnelle, pertinente et complète avec la participation de l'enfant et de ses parents et de toute autre personne en mesure de fournir des renseignements. Une

¹⁴ Trottier et Racine (1992) affirment que « l'autorité est avant tout une influence potentielle basée sur la position qu'occupe la personne tandis que le pouvoir est la capacité effective de contrôler ou d'influencer autrui. L'autorité est donc la légitimation du pouvoir » (p. 11).

¹⁵ Il y a compromission de la sécurité et le développement d'un enfant lorsque:

- a) Ses parents ne vivent plus, ne s'en occupent plus ou cherchent à s'en défaire, et qu'aucune autre personne ne s'en occupe;
- b) Son développement mental ou émotif ou sa santé est menacé par l'isolement dans lequel on le maintient ou l'absence de soins appropriées;
- c) Il est privé de conditions matérielles d'existence appropriées à ses besoins et aux ressources de sa famille;
- d) Il est gardé par une personne dont le comportement ou le mode de vie risque de créer pour lui un danger moral ou physique;
- e) Il est d'âge scolaire et ne fréquente pas l'école ou s'en absente fréquemment sans raison;
- f) Il est victime d'abus sexuels ou est soumis à des mauvais traitements physiques par suite d'excès ou de négligence;
- g) Il manifeste des troubles de comportement sérieux;
- h) Il est forcé ou induit à mendier, à faire un travail disproportionné à ses forces ou à se produire en spectacle de façon inacceptable eu égard à son âge;

Il quitte sans autorisation un centre d'accueil, une famille d'accueil ou son propre foyer (Joyal et Provost, 2000).

fois les informations recueillies, une analyse de la situation de la famille est amorcée à partir des éléments suivants : « la nature, la gravité, la chronicité et la fréquence des faits signalés; l'âge et les caractéristiques personnelles de l'enfant; la capacité et la volonté des parents de mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant [et] les ressources du milieu pour venir en aide à l'enfant et à ses parents » (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010, p. 477). C'est à la lumière de ces éléments que l'intervenant doit déterminer s'il s'agit de facteurs de risque ou de facteurs de protection. L'intervenant détermine ensuite le degré de gravité et le risque d'atteinte au développement ou à la sécurité du jeune ou de l'enfant à partir des éléments soupesés précédemment. En somme, l'intervenant détermine s'il y a compromission ou non à partir des conclusions de l'analyse dynamique de l'ensemble des facteurs de risque et de protection.

Lorsque le signalement est retenu, l'intervenant en charge de l'évaluation doit faire l'analyse de la situation familiale à partir du milieu naturel de l'enfant et déterminer le degré de gravité et de risque. Dans ce cas, l'évaluation se fait sous la forme d'interventions à domicile, lieu où les fonctions familiales se définissent. Quoique soutenue par des compétences techniques, l'intervention à domicile fait davantage appel à des compétences humaines, c'est-à-dire à la dimension relationnelle de l'intervention, notamment parce qu'elle se déroule sur le territoire de l'utilisateur (Laquerre, 2015). Le domicile est investi d'importantes charges affectives (Djaoui, 2004). Les interventions à domicile, surtout en contexte d'autorité, peuvent être perçues comme une intrusion persécutrice, particulièrement car c'est au moyen de son entrée dans le domaine du privé de la famille que l'évaluation sera conduite et que le bon et le moins bon en seront jugés. D'ordre général, l'individu aura donc tendance à vouloir préserver son espace intime contre toute forme d'intrusion ou de perturbations et contre toute forme de fragilisation pouvant surgir du monde extérieur (Djaoui, 2004).

Ce qui précède démontre l'importance de la communication dans l'interaction professionnelle. L'intervention étant délicate et complexe, il importe de s'attarder à la notion d'interculturel afin d'en saisir les subtilités et de voir comment celle-ci affecte le cours des interventions en protection de la jeunesse.

2.4 L'approche interculturelle

Selon Cohen-Emerique (2015), « pour lever les obstacles à la compréhension de l'autre [...] [il faut] poser le problème [...] en termes d'«interculturel», à la condition de savoir ce qu'il faut mettre sous cette notion » (p. 145). Tout comme Cohen-Emerique, nous sommes d'avis qu'une perspective de l'interculturel permettra de mettre en lumière les enjeux de l'intervention en protection de la jeunesse lorsque celle-ci se déroule en contexte interculturel.

2.4.1 L'interculturel et son champ de recherche

Le terme interculturel est apparu en 1970. Il a été introduit par l'UNESCO en 1980 dans le souci de désigner la nécessité de communiquer avec efficacité avec des étrangers dans un contexte de mondialisation (Cohen-Emerique, 2015).

L'interculturel est un concept qui désigne autant un champ de recherche, une politique de gestion de la diversité et une approche de processus d'interaction dans l'intervention (Cohen-Emerique, 2015).

2.4.1.1 L'interculturel comme champ de recherche

Dans le champ des recherches en sciences sociales, l'interculturel se définit principalement dans l'action et conçoit la culture comme un phénomène interactionnel et dynamique (Cohen-Emerique, 2015). En effet, l'interculturel « s'applique aux interactions entre personnes d'enracinements culturels différents, quel que soit le domaine dans lequel elles ont lieu : échanges économiques, technologiques, aide humanitaire ou migrants [et] se rapporte à un processus dynamique de rencontres, de communication » (Cohen-Emerique, 2015, p. 49). On constate que l'interculturel s'élève au-delà de la simple connaissance des caractéristiques propres aux « étrangers » et qu'il fait la promotion du respect et de la reconnaissance des porteurs d'héritages culturels différents dans le but que ceux-ci parviennent à une co-construction de leurs représentations.

Par l'intérêt qu'elle accorde aux interactions, aux rapports et au dialogue entre les acteurs en présence, l'interculturel s'inscrit dans une perspective interactionniste. L'approche conçoit que les acteurs prenant part à la rencontre sont des porteurs de cultures qui mettent en scène une culture qui leur est subjective. Pour Cohen-Emerique (2015), c'est au travers de l'interaction, c'est-à-dire, de la communication, du dialogue, de la rencontre ou encore de l'échange que prend forme l'interculturel. Les propos de Laquerre (2015) le résument bien : « le préfixe inter- du terme indique d'ailleurs toute

l'importance à l'interaction, aux rapports et aux processus dynamiques qui s'établissent lorsque deux ou plusieurs individus provenant de cultures différentes entrent en contact. La posture interculturelle estime donc que les caractéristiques culturelles – tout comme les représentations que l'on se fait de la culture – ne deviennent significatives que dans un contexte et une relation » (p. 52). C'est pourquoi Rhéaume (2017) parlera d'interactions transformatrices.

L'approche interculturelle est basée sur une démarche épistémologique composée de trois perspectives, soit la perspective subjectiviste, interactionniste et situationnelle (Cohen-Emerique, 2015). Elle considère l'interaction comme subjective, c'est-à-dire, que chaque individu porte sa culture de manière subjective et singulière qu'il reçoit, nuance et modifie en la mettant en scène en fonction de caractéristiques qui lui sont propres, telles que son âge, ses appartenances sociales, sexuelles, personnelles et autres (Cohen-Emerique, 2000, 2015).

L'interculturel adopte également un regard interactionniste qui met l'accent sur l'interaction entre les individus impliqués dans la rencontre. Elle implique la reconnaissance d'au moins deux acteurs en présence prenant part à l'interaction à parts égales. Cela dit, l'intervenant devient aussi important que l'utilisateur dans l'intervention puisqu'ils sont tous les deux porteurs d'une identité dont il importe de reconnaître lors de l'interaction (Cohen-Emerique, 2015). Ainsi, toute démarche de questionnement sur l'utilisateur doit créer un dédoublement de questionnement sur le professionnel.

Enfin, l'interculturel sous-tend une vision situationnelle qui fait référence aux contextes politique, économique, historique entourant l'interaction. En effet, le développement des cultures est marqué par ces contextes qui forgent notamment les identités collectives et qui sont elles-mêmes souvent investies d'importantes charges émotionnelles. C'est notamment ce qui rend les relations interculturelles si complexes et si délicates puisque, comme l'affirme Cohen-Emerique (2015), ces relations qui « sont autant le produit de différences culturelles que de rapports sociaux asymétriques et de contextes historiques dans lesquels elles se déroulent, vont éveiller des processus psychologiques qui peuvent être extériorisés ou au contraire refoulés » (p. 154).

La perspective interculturelle reconnaît aussi l'influence de l'ethnocentrisme sur notre perception du monde. Abdallah-Preteceille (1996) reprend les propos de Piaget (1970, p. 279) qui affirment que « les deux tendances les plus naturelles de la pensée spontanée et même de la réflexion en ses stades initiaux sont de se croire au centre du monde, du monde spirituel comme du monde matériel, et d'ériger en normes universelles les règles ou même les habitudes de sa conduite » (p. 132). Ce qui

importe, c'est d'en tenir compte et de pouvoir se décentrer car c'est « une éducation à la décentration qu'il s'agit de promouvoir et non un reniement, un rejet de son propre environnement culturel » (Abdallah-Pretceille, 1996, p. 132). White *et al.* (2017) ajoutent que

nous ne sommes pas toujours conscients de l'enracinement de nos actions, comme de nos façons de penser et de dire les choses. Cette réalité inconsciente – que certains vont nommer "culture" et d'autres "idéologie" – échappe encore plus souvent aux institutions occidentales, qui exigent les mêmes performances et résultats en contexte pluriethnique, autant des intervenants que des clients (p. 9).

C'est donc là où l'interculturel prend tout son sens; dans la reconnaissance d'autrui, qui se vaut et qui s'équivaut.

L'approche interculturelle s'intéresse aussi au concept de l'altérité qui revêt un aspect relationnel et représente « des porteurs de cultures différentes en interaction au sein d'un même pays, d'une même société » (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 16). En ce sens, l'« autre » ou « la figure emblématique de l'étranger » prend surtout la forme de l'immigrant « traité sous plusieurs angles considérés séparément ou ensemble : celui qui a émigré de son pays d'origine, celui qui s'intègre à la société d'accueil ou celui qui retourne à l'occasion dans son pays natal. Il prend aussi, hélas, la figure de ses descendants, considérés comme des hybrides face à leur identité et dont l'angle de traitement est souvent celui de leurs allégeances ou conflits identitaires et culturels » (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 16). Un des éléments qui caractérise l'altérité, se retrouve par la démarcation entre l'Ego et l'Alter (Cognet et Montgomery, 2007). L'Autre, qui est en quelque sorte un étranger, est identifié par des caractéristiques différentes de celles que le Soi possède. Ainsi, le processus d'altérisation, naît nécessairement d'une affirmation du Soi avant toutes choses. Pour identifier l'Autre (Alter), il faut d'abord s'identifier soi-même (Ego). Dans son œuvre intitulé *La Conquête de l'Amérique. La question de l'autre* (1982), Todorov présente le rapport d'altérité à partir des trois axes suivants: l'axe axiologique, l'axe praxéologique et l'axe épistémique. L'axe axiologique renvoie à la représentation que l'individu se fait de l'autre et aux jugements de valeur. Ici, l'autre est désigné comme une personne d'une culture qui nous est inconnue. La relation avec l'étranger est caractérisée par un haut niveau de méconnaissance et un faible niveau de familiarité. Cette relation marquée de dualité peut reposer soit sur une représentation hostile ou affectueuse (Hsab, et Stoiciu, 2011). L'axe praxéologique fait référence au niveau de rapprochement ou d'éloignement à l'autre. L'individu en présence d'un étranger peut soit embrasser l'autre dans ses différences et dans ses valeurs ou lui nier son droit à la différence et lui imposer sa vision du monde qu'il se fait de l'autre. À ce sujet, Cognet et Montgomery (2007) évoquent une « dialectique du rapport

à soi » (p. 2) permettant soit, une ouverture menant à une construction identitaire, soit une fermeture, menant à l'exclusion. Pour sa part, l'axe épistémique renvoie à la connaissance ou à l'ignorance de l'autre où l'individu peut décider de prendre connaissance de la culture de l'étranger ou au contraire, l'ignorer.

L'altérité ne devient un problème que lorsque la proximité avec l'étranger confronte et menace. La différence est l'enjeu au cœur de l'altérité mais il faut se rappeler que celle-ci est socialement construite puisqu'elle relève d'une « construction historique, socialement située, par la voie de laquelle les individus donnent un certain sens à leurs relations avec d'autres individus, s'octroient et assignent des positions, définissent des statuts et décident des droits pour eux-mêmes et ceux qui les entourent » (Cognet et Montgomery, 2007, p. 2). L'altérité ou notre relation à l'altérité provient entre autres de l'histoire (Cognet et Montgomery, 2007; Hsab et Stoiciu, 2011). En effet, les passages de l'histoire qui ont marqué notre imaginaire collectif « constituent le fondement de notre bagage conceptuel qui préside inévitablement encore aujourd'hui aux représentations que nous avons de l'étranger, de l'immigrant, du réfugié, de l'exilé, "du nouvel arrivant" » (Cognet et Montgomery, 2007, p. 4). Legault et Rachédi (2008) reprennent les propos de Perras et Boucher (1993, p. 113) et diront que les différents contextes, incluant historiques, exercent une influence « sur soi, sur l'autre et sur la relation » (p. 134). Notre relation à l'altérité est aussi influencée par les politiques d'immigration qui prévalent dans la société à laquelle nous appartenons. Elle peut transcender le palier étatique pour faire écho au niveau institutionnel, contribuant ainsi à construire et à diffuser des façons de penser et des façons de faire et finalement répondre au niveau des relations sociales (White et Gratton, 2017). Cognet et Montgomery, (2007) affirment à ce sujet que : « [t]oute politique en matière d'immigration constitue en même temps un énoncé idéologique qui dicte une façon de voir et de gérer l'altérité. Produit des politiques, les figures d'altérité sont filtrées et diffusées en partie par les principales institutions sociétales telles que les institutions de santé et de services sociaux. Subséquemment, ces institutions relaient la construction des représentations de l'altérité dans le vécu quotidien des populations et dans les divers champs de la clinique et du social » (p. 8).

C'est pourquoi il faut porter une attention particulière au contexte (Cohen-Emerique, 2015; Legault et Rachédi, 2008) lorsque l'on observe les rapports interculturels que ce soit au niveau social ou à un niveau plus restreint, comme les relations professionnel-usager dans les services de santé et les services sociaux par exemple. En effet, un certain rapport majoritaire-minoritaire se traduit au sein de ces institutions et cette différence culturelle fait la lumière sur le « droit à la différence, mais peut

également conduire [...] à la différence des droits » (Cognet et Montgomery, 2007, p. 7). Une des façons d'y remédier est d'« adopter une posture éthique de l'altérité dont le fondement essentiel réside dans la reconnaissance que l'autre est, tout autant que nous, porteur de principes auxquels les nôtres doivent prendre le risque de se confronter. Cette posture permet d'« annihiler toute prétention à savoir mieux que l'autre ce qui est bon pour lui, pour sa santé, pour son bien-être » (Cognet, 2007, p. 58).

Cela étant dit, cette posture interculturelle ne propose pas un relativisme culturel aveugle et démesuré, elle soutient plutôt une confrontation « saine » des différentes valeurs et des principes respectifs à une cohésion sociale et une citoyenneté inclusive (Cognet, 2007).

L'approche interculturelle peut ainsi être adoptée à titre de politique de gestion de la diversité. Le Québec en est un exemple.

2.4.1.2 L'interculturel comme politique de gestion de la diversité au Québec

Puisque la diversité ethnoculturelle fait désormais partie de la réalité démographique du Québec, la gestion de la diversité devient un enjeu central afin d'assurer une bonne cohésion sociale. En matière d'immigration et de diversité, le gouvernement québécois s'inscrit dans une approche interculturelle qui vise l'inclusion et le « vivre ensemble » (MIDI, 2014). Cette politique entend représenter la réalité des rapports ethnoculturels au niveau sociétal (ou macrosocial) au travers des orientations, politiques et programmes étatiques et institutionnels et au niveau communautaire (ou microsocal) en cherchant à mettre en œuvre la diversité ethnoculturelle au quotidien (Bouchard, 2012).

Le modèle de l'interculturalisme québécois

s'appuie sur les principes de la reconnaissance mutuelle, de l'équité et de l'engagement partagé ainsi que sur des pratiques citoyennes participatives valorisant les contacts et le dialogue interculturels. Ces principes et ces pratiques visent à concrétiser les convictions profondes de la société à l'égard de l'égalité et de la dignité humaine et son aspiration à solidifier les liens de solidarité entre l'ensemble des Québécoises et Québécois (MIDI, 2014, p. 1).

Les fondements de cette politique sont le pluralisme, la liberté et la démocratie : pluraliste, car le Québec reconnaît ses origines constitutives en diversité, libre, car le Québec constitue une nation exerçant sa liberté en tant que société d'accueil distincte, et démocratique car il est ancré à des fondements de liberté et d'égalité marqué par une culture démocratique (MIDI, 2014).

Toutefois, malgré les nobles objectifs de la politique, il existe cependant des limites au modèle. L'ancienne ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), Kathleen Weil note que

malgré les efforts investis, on ne peut ignorer que des personnes immigrantes et de minorités ethnoculturelles se heurtent encore à des obstacles qui limitent leur participation et réduisent leurs chances de s'épanouir pleinement. Ces situations engendrent la déception chez les personnes immigrantes, un sentiment d'injustice chez leur descendance et une incompréhension chez l'ensemble de la population québécoise (MIDI, 2014, p. vii).

En effet, plusieurs enjeux ont été soulevés en lien avec la gestion de la diversité au Québec tels que les obstacles systémiques, les inégalités intersectorielles, la marginalisation, le manque de représentativité, les perceptions négatives et autres (White *et al.*, 2017; Hsab et Stoiciu, 2011; Cognet et Montgomery, 2007). Pour faire face à ces enjeux, le gouvernement du Québec fait appel aux ministères, organismes et partenaires afin qu'ils s'engagent à intégrer cette vision de la prise en compte de la diversité ethnoculturelle au quotidien. Le Gouvernement du Québec s'engage quant à lui à faire preuve d'un leadership gouvernemental fort, cohérent et concret, engagé dans l'action, qui se veut « une condition essentielle pour que les autres acteurs, notamment les milieux locaux et régionaux, s'impliquent activement dans l'élaboration et la mise en œuvre d'actions concrètes » (MIDI, 2014, p. 55).

Ceci dit, le choix du Québec de s'inscrire en interculturel pour sa politique de gestion de la diversité soulève aussi

la question du vivre ensemble, interroge la capacité des individus à valoriser, à accepter ou à simplement reconnaître la diversité et la différence et, finalement, met en lumière les différents processus discriminatoires (stéréotypes, préjugés, ethnocentrisme) s'arrimant aux processus communicationnels (Bouchard *et al.*, 2018, p. 7).

Ces éléments soulèvent les enjeux des relations interculturelles et de la communication interculturelle au sein de la société québécoise. Ces enjeux ressortent dans tous les secteurs de la société dès qu'il est question de pluralité culturelle, de co-existence pacifique, de pratiques adaptatrices, d'intégration, d'adaptation, d'inclusion, d'établissements de liens dialogiques entre personnes porteuses de différentes cultures. Selon Rhéaume : « une société interculturelle serait une société vraiment multiculturelle, de l'égalité dans la différence, ce qui remet en cause tout rapport de pouvoir reproduisant une supériorité de la majorité sur la minorité » (Rhéaume, 2017, p. 81).

Nous verrons, dans les prochaines sections, que le modèle interculturel, appliqué à l'intervention, renferme une complexité qui fait ressortir des nombreux enjeux qui relèvent de différents niveaux.

2.4.1.3 L'interculturel comme modèle d'intervention

Lorsqu'il est pris comme modèle d'intervention, l'interculturel a une visée pragmatique (Montgomery et Agbobli, 2017) puisqu'il évoque une pratique ou une interaction qui se veut une façon de communiquer et d'appréhender des problèmes axés sur la diversité (Roy, 2000, cité dans Montgomery et Agbobli, 2017). Ce modèle se veut également un processus d'aide fondé sur le respect de la personne, de sa représentation du monde ainsi que de son système de valeur et ce, indistinctement du contexte culturel. La prestation des services auprès d'une clientèle ethnoculturelle doit tenir compte des contextes dans lesquels se déroulent les interventions c'est pourquoi il importe de situer les services offerts aux niveaux politique, économique ou historique puisqu'ils auront un impact quotidien sur la vie du migrant (Legault et Rachédi, 2008) tout au long de l'intervention.

Le modèle de l'approche interculturelle auprès des migrants (Cohen-Emerique, 2015) est un modèle d'intervention qui se déroule en trois temps : la décentration, la découverte du cadre de référence de l'autre et la négociation ou la médiation. À l'étape de la décentration, l'intervenant se questionne sur son identité et cherche à prendre conscience de son propre cadre de référence. À l'étape de la découverte du cadre de référence de l'autre, l'intervenant cherche à comprendre l'autre tel qu'il se voit lui-même. La négociation et/ou la médiation représente l'étape où les deux parties négocient afin de parvenir à une résolution de la situation. Lorsqu'elle s'applique aux centres jeunesse, l'intervention interculturelle doit suivre les étapes qui sont présentées ci-haut tout en intégrant des pistes d'interventions propres au milieu de la protection de la jeunesse (Centre jeunesse de Québec Institut universitaire, 2012). À l'étape de la décentration, l'intervenant se doit de reconnaître sa responsabilité et d'ajuster ses interventions conséquemment; de cerner ses perceptions, malaises et valeurs « heurtées »; d'instaurer un climat favorable à l'intervention et à l'expression des perceptions et d'identifier ses besoins spécifiques et ceux propres à l'utilisateur (ex. recours à un interprète, besoin d'accompagnement, nécessité de soutien clinique, etc.) (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012). À l'étape de la découverte du cadre de référence de l'autre, l'intervenant doit remplir les formulaires appropriés ainsi que les grilles de collectes de données; identifier les caractéristiques propres à la famille recevant les services; rendre compte et chercher à comprendre les trajectoires migratoires impactant la famille (avant, pendant et après); identifier les possibles

collaborateurs à l'évaluation et préciser les mandats des centres jeunesse ainsi que le rôle du professionnel (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012).

Afin de soutenir l'intervenant dans la découverte du cadre de référence de la famille, celui-ci peut se baser sur quelques pistes de questionnement pour identifier les caractéristiques propres à la famille. Il peut se questionner sur les modes de communication, leur perception du contexte de la relation, sur les rôles parentaux et les mesures disciplinaires, sur leur vision des valeurs de la société d'accueil, sur leurs croyances religieuses, leur appartenance à un réseau social ou à une communauté d'appartenance, etc. (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012). Par ailleurs, lorsqu'il est question de la trajectoire migratoire, l'intervenant doit également tenir compte des différents types de migration possibles. Plus précisément, l'immigration peut être volontaire (c'est le cas par exemple d'investisseurs économiques, de personnes ayant été parrainées, de travailleurs temporaires, d'étudiants ou de touristes) (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012) ou forcée (par exemple, les familles peuvent avoir été forcées de migrer pour demander l'asile) (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012). Parallèlement, l'intervenant doit aussi connaître l'existence de différents types de statuts, soit celui de citoyen canadien, de résident permanent, de résident temporaire ou de réfugié. Il est également possible que des familles se retrouvent au Canada sans avoir de statut. C'est le cas des personnes qui auraient revendiqué le statut de réfugié et qui seraient toujours en attente d'un statut d'immigration ou celles en situation de clandestinité.

Pour ce qui est de l'étape finale, celle de la négociation et/ou la médiation culturelle, l'intervenant doit s'assurer que les rôles, mandats et valeurs sociales soient bien compris. Il doit aussi valider son analyse de la situation avec la famille et développer un plan de service individualisé. Le plan d'intervention qu'il proposera devrait contenir les objectifs visés, des moyens concrets qui permettront de les atteindre, des échéanciers et préciser les rôles et responsabilités de chacun (intervenant, famille et autres partenaires, s'il y a lieu) (Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire, 2012).

Les auteurs qui se penchent sur l'intervention interculturelle invitent tous à prendre en considération les contextes qui influencent l'interaction et la situation. Faisant référence à la perspective situationnelle, Cohen-Emerique (2015) suggère aux intervenants de s'assurer de bien comprendre le parcours migratoire (pré-migratoire, migratoire, post-migratoire) et de comprendre les conditions socio-économiques des usagers auprès de qui ils interviennent.

2.4.1.4 Une approche systémique de l'intervention

Nous avons choisi de développer le modèle interculturel systémique de Legault et Rachédi (2008) qui prend comme fondement l'approche interculturelle et introduit l'ontosystème, le microsystème, le mésosystème, composante du microsystème, l'exosystème et le macrosystème. Les auteures proposent ainsi d'observer les interactions qui peuvent exister entre ces différents systèmes afin de mieux comprendre la complexité des situations. L'analyse de la dynamique qui lie les différents systèmes les uns aux autres permet de saisir les multiples facettes que peut comporter une situation donnée. Nous présentons ici les cinq systèmes proposés par Legault et Rachédi (2008) puisqu'ils serviront de base à notre analyse des données.

L'ontosystème représente l'univers personnel des deux individus en présence, intervenant et usager. Tout au long du déroulement du processus d'intervention, ces deux univers marqués par les valeurs respectives des acteurs au sein de l'intervention sont au cœur de la rencontre. C'est notamment au travers de ceux-ci que provient la représentation du monde des deux porteurs d'identité en présence. Ces valeurs proviennent de facteurs personnels tels que le contexte familial, professionnel, ethnique et sont intimement liées à l'identité, la culture et l'appartenance culturelle. Ainsi, les systèmes de valeurs qui sont représentés dans l'ontosystème rendent compte des variables qui influencent la relation intervenant-usager tels que la religion, le statut socioéconomique et le statut de l'utilisateur.

Le microsystème fait référence aux réseaux primaires de la personne aidée. Plus précisément, il comprend les personnes avec qui l'utilisateur entretient des affinités personnelles. Les réseaux primaires du microsystème qui sont constitués de la famille, de la parenté transnationale et de ses amis et voisins sont généralement les piliers identitaire et culturel de la personne aidée. **Le mésosystème** qui s'insère dans le microsystème, renvoie à l'ensemble des interactions entre les personnes ou groupes à l'intérieur du microsystème. L'intervenant doit prendre connaissance de ces réseaux qui se retrouvent autant dans le pays d'accueil que dans le pays d'origine car ils peuvent s'avérer des ressources auprès desquelles l'utilisateur pourrait trouver appui au besoin.

L'exosystème fait quant à lui référence à l'ensemble des personnes issues d'un cadre institutionnel qui entoure l'utilisateur et sa famille. Ce réseau secondaire informel peut être composé de personnes

provenant de l'environnement de travail¹⁶, du milieu éducatif des enfants, des lieux de cultes, des services sociaux et de la santé, des organismes communautaires, etc. Par ailleurs, les institutions éducatives sont également à prendre en considération lors d'interventions car ce sont notamment dans ces milieux que les premières amitiés et les premières difficultés culturelles se vivent.

Le macrosystème fait référence aux facteurs sociétaux tels que les attitudes culturelles, les valeurs de la société d'accueil et les politiques d'immigration. Les différents éléments qui composent ce système peuvent dresser des rapports majoritaires-minoritaires dans la vie de communautés issues de l'immigration et les impactent au quotidien. En effet, ces facteurs laissent souvent place à des rapports d'inégalités entre les institutions et les populations ethnoculturelles. Selon Legault et Rachédi (2008), il existe des réflexes culturels inégalitaires présents au sein de la société qui prennent pour racine l'histoire, l'économique et le politique et qui prévalent toujours au sein de sociétés modernes. L'intervenant qui agit auprès de familles issues de l'immigration doit particulièrement s'attarder à ces enjeux car ces rapports généralement intériorisés de manière inconsciente de même que des équations simplistes et réductrices en regard aux populations immigrantes sont constamment perpétués.

Une intervention interculturelle bien menée devrait donc intégrer les effets des nombreux systèmes qui ont un impact sur les usagers. Legault et Rachédi (2008) proposent l'approche écosystémique et répartissent les éléments du contexte à considérer en 5 catégories, soit l'ontosystème, le mésosystème, le microsystème, l'exosystème et le macrosystème. Cette perspective rejoint notamment celles de Bouchard (1987), de Lacroix (1990), d'Ambrosino *et al.* (2008) et de Bronfenbrenner (1986) qui abordent également les systèmes pour référer au contexte environnant.

2.5 Présentation de notre cadre d'analyse

Cette section annonce le cadre qui nous permettra d'amorcer l'analyse de notre corpus. Notre but étant de faire ressortir les éléments relatifs à la gestion de la diversité dans les travaux de la Commission sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse (CSDEPJ), nous retenons

¹⁶ L'environnement de travail est la composante la plus importante de l'exosystème car pour plusieurs familles issues de l'immigration, « un projet migratoire réussi est donc généralement [...] synonyme de réussite professionnelle » (Legault et Rachédi, 2008, p. 131).

certaines éléments de notre cadre théorique qui nous permettront de conserver nos repères lors de l'analyse du corpus.

De la communication professionnelle en protection de la jeunesse, nous retiendrons les notions de **savoir (compétences techniques)** et celles de **savoir-faire (compétences communicationnelles et relationnelles)**. Nous porterons ainsi notre attention sur les écrits et propos des participants à la Commission lorsque ceux-ci concernent les connaissances, les habiletés et les attitudes des intervenants lorsqu'ils se retrouvent à travailler dans un contexte de diversité ethnoculturelle.

De l'approche interculturelle, nous accorderons une attention particulière à la façon dont les participants à la Commission abordent **la politique québécoise concernant la gestion de la diversité**. Nous ferons aussi ressortir les éléments qui concernent **l'intervention interculturelle** et les **processus d'interaction** qui en découlent. Un tel cadre d'analyse nous permettra de faire ressortir le discours tenu sur la gestion de la diversité en protection de la jeunesse ainsi que « la subtilité des pratiques qui s'inscrivent forcément dans un cadre institutionnel, méthodologique, organisationnel et déontologique » (White *et al.*, 2017, p. 9).

Comme le recommandent Rachédi et Taïbi (2019) avec leur **modèle interculturel systémique**, nous cernerons **les différents systèmes impliqués** dans la gestion de la diversité à la protection de la jeunesse et tels que perçus par les participants à la Commission. Nous chercherons à relier ces **différents systèmes** pour bien comprendre les contextes, les enjeux et la complexité de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse tels que présentés à la Commission.

Ce chapitre a permis de poser les fondements théoriques qui recourent l'intervention interculturelle protection de la jeunesse. Un regard systémique de l'intervention sociale, axé sur une analyse interculturelle, nous permettra de faire ressortir les enjeux relatifs à l'intervention dans un contexte de diversité qui sont soulevés par les participants à la Commission. Les notions de communication professionnelle et de communication interculturelle, s'insérant dans le lexique de l'interculturel, ont entre autres permis de traduire une part de la complexité de la pratique.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

Afin de faire ressortir les enjeux actuels de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse tels que présentés à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ), il importe de mettre en place un processus de recherche rigoureux qui nous permettra de recueillir les informations nécessaires à l'atteinte de cet objectif. Le chapitre qui suit présente notre démarche méthodologique. Nous présenterons brièvement notre posture épistémologique puis aborderons la recherche qualitative en lien avec la méthode de recherche que nous avons sélectionnée. Nous présenterons ensuite notre méthode de collecte qui repose sur l'analyse des documents et présenterons nos instruments et notre échantillon. Nous terminerons ce chapitre en présentant la méthode d'analyse et en abordant les considérations éthiques.

3.1 Posture épistémologique : angle constructiviste

Notre posture épistémologique s'inscrit dans le constructivisme, lequel postule que « [...] la réalité est fluide et que les connaissances sur cette fluidité sont rendues possibles par le discours, les scénarios sociaux et le symbolisme visuel » (Gaudet et Robert, 2018, p. 16). Ce qui existe est donc l'objet d'une création sociale. À titre d'exemple, et pour faire un lien avec notre objet de recherche, Hassan et Rousseau (2007) avancent que « la définition de la violence faite à l'endroit d'un enfant est une construction sociale, issue d'un contexte moral, culturel et légal particulier » (p. 38). Morneau (1999) mentionne quant à elle que « la définition de mauvais traitements à l'égard des enfants est différente selon les cultures [et que] chaque culture possède ses valeurs, ses croyances, ses tabous, de même que ses pratiques éducatives » (p. 220). Dans notre cas, nous avons cherché à faire émerger les données de l'analyse en prenant appui sur les travaux de la CSDEPJ et en étudiant le contenu qui lui a été présenté.

Dionne (2018), qui réfère à Paillé et Mucchielli (2016) affirme que le chercheur doit honorer le témoignage des participants de la recherche. Dans notre cas, nous honorerons le témoignage des participants de la CSDEPJ en nous assurons de préserver le questionnement suivant qui nous a orienté tout au long de notre analyse : quel est le message que les intervenants de la Commission ont voulu exprimer sur les enjeux de l'intervention en protection de la jeunesse? Dionne (2018) précise également que, dans une visée constructiviste, le chercheur doit prendre conscience de l'attention qu'il accorde à son terrain. Elle affirme notamment que celui-ci doit se laisser imprégner par l'expérience du participant à la recherche. Dans notre cas, nous avons questionné notre corpus (Paillé et Mucchielli, 2016), soit les documents soumis à la CSDEPJ, afin d'en faire émerger les données.

3.2 L'analyse qualitative

Dans le cadre de cette étude, une démarche qualitative a été privilégiée afin de répondre à notre objectif de recherche, qui, rappelons-le, est de faire ressortir les enjeux actuels de la pratique de l'intervention interculturelle en centre jeunesse.

Paillé et Mucchielli (2016), définissent l'analyse qualitative comme :

L'ensemble des opérations matérielles et cognitives – actions, manipulations, inférences – non numériques et non métriques qui, prenant leur source dans une enquête qualitative en sciences humaines et sociales, sont appliquées de manière systématique et délibérée aux matériaux discursifs issus de l'enquête, dans le but de construire rigoureusement des descriptions ou des interprétations relativement au sens à donner aux actions ou expériences humaines analysées, ceci en vue de résoudre une intrigue posée dans le cadre de cette enquête (p. 87).

L'analyse correspond, au sein d'une recherche scientifique, à la décomposition d'un phénomène donné afin d'en faire ressortir les éléments distinctifs (Mongeau, 2008). Elle doit notamment attribuer un sens aux données recueillies en se basant sur les questions et objectifs de recherches définis préalablement (Dionne, 2018).

Dans le cadre de la recherche qualitative, l'analyse est un travail intellectuel qui tente de faire surgir le sens d'un donné non-immédiat (Paillé et Mucchielli, 2016). En ce sens, l'analyse qualitative revient à questionner un corpus et à y faire resurgir des réponses qui visent « à construire des descriptions et des interprétations [tout en étant] au service de la quête du sens des actions et expériences humaines » (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 87).

L'analyse d'ordre qualitative « vise la profondeur et la qualité des données analysées [plutôt] que leur mesure » (Dionne, 2018, p. 318). La qualité des données se traduit par « des mots pour comprendre l'ampleur d'un phénomène, son histoire, sa temporalité, ses caractéristiques, sa variation, son évolution, sa gravité, son efficacité, etc. » (Dionne, 2018, p. 318).

Comme elle favorise et encourage la découverte et la compréhension de différents phénomènes sociaux, celle-ci nous permettra de rendre compte de la délicatesse de la pratique entourant le milieu de la protection de la jeunesse (compromission de jeunes et d'enfants et leurs conséquences sur la famille), de décrire en profondeur et faire sens de la complexité des enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse.

3.3 Méthodes et instrument de collecte

L'analyse de contenu, « un ensemble de méthodes d'analyse de documents » (Mucchielli, 2009), est la méthode qui a été utilisée afin de faire émerger le sens des données recueillies. Lorsque qualitative, l'analyse de contenu repose sur des précédés idéels à partir de documents ou d'ensemble de documents et est destiné à traduire avec justesse les significations du ou des documents (Mucchielli, 2009). Ainsi, cette approche d'analyse est d'une part qualitative au sens des instruments et méthodes qu'elle utilise et d'autre part pour la manière dont elle traite et analyse les données.

3.3.1 L'étude des documents

La méthode de collecte de donnée que nous avons retenue dans le cadre de cette recherche est l'étude de documents. Paillé (2007) indique qu'elle consiste « à faire de la recherche en analysant des documents pour mieux comprendre le monde qui nous entoure » (p. 135). Ainsi, l'étude de documents est constituée de sept étapes : « [l']opérationnalisation des questions de recherche; [le] choix du corpus à examiner; [la] collecte de documents; [l']étude des documents; [la] synthèse des réponses aux questions; [l']analyse critique des résultats¹⁷ [et la] mise en forme finale des résultats » (Paillé, 2007, p. 135). Il est possible de s'engager dans une démarche itérative afin de sélectionner une partie

¹⁷ L'exercice consiste à chercher les exceptions, contradictions, objections de nos explications afin d'éviter des résultats biaisés.

du corpus pour l'analyser dans un premier temps, suite à quoi, un nombre supplémentaire de documents peut être collecté en fonction des informations extraites de la première collecte.

Puisque que l'objectif de notre recherche est de décrire les enjeux actuels de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse tels qu'ils ont été présentés à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, l'étude de document nous apparaît être la méthode de recherche la plus adaptée.

3.3.2 Les instruments de collecte de données

L'instrument de collecte de données sélectionné dans le cadre de notre recherche sera le document, défini par Gaudet et Robert (2018) comme un « type de matériel ou d'artéfacts électroniques qui sont révélateurs d'une culture, qu'il s'agisse d'une image fixe ou animée, d'un plan, d'un monument, d'un édifice ou, bien sûr, d'un texte » (p. 107). Dans le cadre de cette recherche, le document constituera la source exclusive de collecte de données et servira à nous informer sur la situation actuelle de l'intervention en protection de la jeunesse en contexte interculturel puisque les documents qui sont déposés sur le site internet de la Commission représentent les opinions et représentations de personnes et d'organismes qui sont touchées de près par les enjeux de l'intervention interculturelle. Autrement dit, certains contenus de la Commission mettent de l'avant les questions de la surreprésentation ainsi que celles de la complexité d'intervenir dans un contexte de diversité ethnoculturelle. L'étude des contenus de la Commission nous fournira des informations sur l'état du système de la protection de la jeunesse mais nous porterons notre attention sur la place accordée à la question de la diversité ethnoculturelle et à l'intervention interculturelle.

3.3.2.1 L'échantillon : La Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse (CSDEPJ)

Comme notre objectif de recherche est de voir la place actuelle accordée à la diversité ethnoculturelle dans l'intervention en protection de la jeunesse ainsi que de voir la façon dont elle est abordée, nous avons sélectionné le contenu des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ) pour conduire notre analyse.

Aussi connue sous le nom de Commission Laurent¹⁸, la CSDEPJ a été créée en 2019 et a eu pour mandat de faire l'examen des appareils en matière de protection de la jeunesse au travers des divers réseaux existants dans le but de mettre en lumière les enjeux et obstacles et d'amener des pistes de solution par le biais de recommandations (CSDEPJ, 2019). L'objectif de la Commission est de faire ressortir les dysfonctionnements au sein des organisations de la protection de la jeunesse afin d'y apporter les modifications qui amélioreront la prestation de services. Tel que stipulé sur le site internet de la Commission, les travaux portent sur les éléments suivants :

- L'organisation et le financement des services de protection de la jeunesse au sein du réseau de la santé et des services sociaux pour s'assurer d'une prestation de services de qualité, diligente et adaptée aux besoins des enfants et de leur famille;
- Le rôle et les responsabilités des réseaux publics et leurs partenaires, incluant les organismes communautaires, dans la protection des enfants au Québec et leur contribution au bien-être de l'enfant, par l'identification des enjeux et obstacles à la concertation entre ces réseaux pour améliorer la prise en charge collective des enfants en besoin de protection;
- L'organisation et le mode de fonctionnement des tribunaux en matière de protection de la jeunesse, soit la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse, de même que ses arrimages avec les tribunaux en matière de garde d'enfant, soit la Cour supérieure, pour s'assurer de l'application des principes généraux de la Loi sur la protection de la jeunesse et des droits des enfants, dont l'étude de la liaison entre les tribunaux et les services de protection de la jeunesse;
- Le cadre législatif actuel et l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse au regard de l'intervention sociale ainsi que sur le plan juridique et l'écart entre les objectifs poursuivis et les résultats obtenus. (CSDEPJ, mandat, 2019, consulté le 20 mai 2020).

Afin de réaliser son mandat, la Commission a tenu des audiences publiques afin d'obtenir le point de vue de spécialistes, de représentants d'organismes institutionnels et communautaires, de chercheurs et de témoins qui ont été mêlés de près ou de loin à des situations impliquant la protection de la jeunesse. La CSDEPJ a également tenu des forums citoyens afin de recueillir un maximum d'informations auprès de ceux et celles qui désiraient faire part de leurs préoccupations. Des lignes

¹⁸ En raison du nom de famille de la présidente de la Commission : Régine Laurent.

téléphoniques ainsi que des adresses courriel étaient aussi accessibles afin de recueillir le témoignage de toute personne désirant s'exprimer sur le sujet. Au terme de ses travaux, la commission souhaite soumettre au gouvernement des recommandations « porteuses de sens, génératrices de changements concrets qui [auront] un impact significatif et positif sur la trajectoire de vie des enfants et de leur famille » (Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse, s. d.b).

Il est à noter que la Commission est un moment charnière de la protection de la jeunesse puisqu'elle entraîne une réflexion profonde sur le fonctionnement de ses services. Elle représente également une occasion, pour plusieurs acteurs, de faire entendre leurs points de vue sur l'état actuel des services. La mise sur pied de cette commission permet aussi la mise en commun de savoirs, de connaissances et d'expériences qui favoriseront une réflexion approfondie concernant les pratiques d'intervention et leur bonification. Les travaux de la Commission représentent donc un lieu riche en informations qui rassemblent les témoignages de personnes de divers horizons désireux de contribuer à l'amélioration du système de la protection de la jeunesse.

En juin 2019, un appel à participation a été lancé à l'ensemble de la société afin de recueillir, via des audiences publiques, des forums régionaux, des témoignages et des mémoires, des informations qui alimenteront les commissaires dans leurs réflexions et la rédaction du rapport final¹⁹. La Commission aura donc donné la parole à des citoyens concernés, à des familles impliquées auprès de la DPJ, à des professionnels de la santé et des services sociaux ou à des centres de la petite enfance, à des représentants d'organismes communautaires, à des chercheurs, bref, à l'ensemble des acteurs qui se sentaient concernés par l'état du système de protection de la jeunesse. Au total, la Commission aura entendu 296 témoins et plus de 2000 citoyens. Elle a tenu 42 forums régionaux, recueilli 1 590 appels téléphoniques et accepté 225 mémoires provenant de différents experts et organismes (instances administratives, des associations, des organismes communautaires). Il faut également préciser qu'environ 2000 personnes se sont exprimées au travers des forums. Leurs propos ont été regroupés par l'équipe de la CSDEPJ et présentés sous forme de rapports, fiches synthèses et comptes rendus (Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse, s. d.c).

¹⁹ Il est à noter que le rapport final devait être déposé le 30 novembre 2020 mais que le gouvernement provincial a accepté un report au 30 avril 2021.

Dans le cadre de cette recherche, nous avons consulté les documents déposés à la CSDEPJ afin de faire ressortir les enjeux relatifs à l'intervention interculturelle au sein des centres jeunesse, ainsi que les enjeux relatifs aux familles issues de l'immigration et ou faisant partie de groupes culturels minoritaires. Pour constituer l'échantillon, nous avons procédé à un échantillonnage intentionnel (Savoie-Zajc, 2007), c'est-à-dire, que nous avons sélectionné les éléments qui se rapportaient aux questions de la diversité ethnoculturelle et à l'intervention interculturelle dans les documents déposés sur le site internet de la Commission. Nous avons effectué une recherche par mots-clés. Les termes suivants ont fait l'objet de notre sélection : « culture », « interculturel », « ethnoculturel », « diversité », « immigration » et « ethnique ». Il est à noter que les documents se rapportant à la question de la diversité ethnoculturelle ont été sélectionnés à partir des critères précités, mais que d'autres éléments de contenus ont été sélectionnés et analysés puisqu'ils abordaient des éléments qui pouvaient possiblement être liés à nos questions de recherche et qui pouvaient dresser un portrait large des enjeux propres à l'intervention en protection de la jeunesse. Notre corpus d'analyse contient donc des documents ayant peu abordé la question de la diversité ethnoculturelle alors que d'autres l'ont abordée tantôt comme sous-thème, tantôt comme thème principal (Voir Annexe A à la page 181).

Concernant le nombre de documents retenus, nous avons convenu, en nous appuyant sur les travaux de Savoie-Zajc (2007), qu'il n'existe pas de paramètres statistiques permettant de déterminer les critères de saturation en recherche qualitative. Nous avons donc poursuivi notre analyse jusqu'à ce que nous ayons obtenu la saturation, c'est-à-dire que les données recueillies ne permettaient plus de créer de nouvelles catégories et que les informations recueillies n'apportaient plus de faits nouveaux (Mongeau, 2008). Au total, nous avons analysé 71 documents dont 19 retranscriptions d'audiences publiques de témoins invités; 21 pièces en support aux audiences publiques déposées par les témoins invités; 18 pièces déposées par des participants n'ayant pas participé aux audiences; 5 témoignages personnels et 8 documents officiels produits par la CSDEPJ. Le tableau présenté à l'Annexe A (voir p. 181) recense les 71 documents qui ont été retenus pour analyse, lesquels représentent des documents traitant de l'intervention interculturelle ou de la diversité ethnoculturelle, indépendamment de leur pertinence ou de la place accordée à la diversité (peu abordée, abordée comme sous-thème ou abordée comme thème principal).

À des fins d'uniformisation, nous nommerons « participants » l'ensemble des personnes qui se seront impliquées à la Commission²⁰, à l'exception des commissaires, de la présidente et du vice-président de la CSDEPJ qui conserveront leur titre.

3.4 Méthode d'analyse des données : l'analyse de contenu inductive

Nous inscrivant dans une visée constructiviste et dans une optique communicationnelle, nous considérons, à l'instar de Dionne (2018), que les documents qui ont servi pour l'analyse renferment du matériel issu d'interactions sociales qui s'inscrivent dans un contexte sociétal donné (p. 326). Le contexte social qui entoure notre objet d'étude relève d'une volonté de questionner le fonctionnement actuel du système de protection de la jeunesse, à réviser la Loi sur la protection de la jeunesse, à revoir la façon dont les enfants sont pris en charge et la façon dont les familles sont soutenues par la Direction de la protection de la jeunesse (Observatoire des tout-petits, 2020).

L'analyse de contenu inductive, qui réfère à l'« ensemble des procédures systématiques permettant de traiter des données qualitatives » (Blais et Martineau, 2006, p. 3) a été utilisée pour « documenter et comprendre la communication de sens » (Dionne, 2018, p. 326) dans le corpus que nous avons sélectionné. L'objectif principal de l'analyse inductive est donc de faire émerger le sens des données recueillies sans que celui-ci ne soit restreint par des catégories prédéterminées (Blais et Martineau, 2006). Comme l'affirment Blais et Martineau (2006), l'analyse inductive se distingue par sa manière de viser « un type de raisonnement qui consiste à passer du spécifique vers le général; cela signifie qu'à partir de faits rapportés ou observés (expériences, événements, etc.) le chercheur aboutit à une idée par généralisation et non par vérification d'un cadre théorique pré-établi » (Blais et Martineau, 2006, p. 4-5). Au sein de la recherche qualitative, la production de sens ne se fait pas dans l'immédiat, c'est-à-dire, de manière brute, elle se produit plutôt de manière attribuée, après interprétation. Les données

²⁰ Cela inclut les témoins ayant été entendus en audience, les participants ayant soumis des documents à la CSDEPJ mais qui n'ont pas été entendus en audience, les participants ayant participé aux forums et les témoignages personnels. Il est à noter que certains individus se sont exprimés en leur nom personnels (ex. Camil Bouchard) et d'autres au nom d'organismes (ex. Marjorie Villefranche pour la Maison d'Haïti). De plus, certains participants se sont présentés seuls et d'autres en groupe. Ce groupe pouvait être constitué de personnes témoignant en leur nom personnels (ex. Chantal Lavergne et Sarah Dufour) et d'autres au nom d'un ou de plusieurs organismes ou associations (ex. Tania Callender directrice générale du Réseau de développement et de prévention afro-canadien; Tiffany Callender directrice exécutive de l'Association de la communauté noire de Côte-des-Neiges; Alicia Boatswain-Kyte professeure à l'École de travail social de l'Université McGill). En ce sens, les documents seront dénombrés par unité. Ils peuvent donc regrouper des interventions provenant d'une ou de plusieurs personnes.

brutes sont donc lues et révisées en détail dans le but d'en faire ressortir des catégories émergentes à partir de ce que le chercheur aura interprété. Ce sont l'objectif de recherche et la question de recherche qui guident l'analyse.

Les données recueillies ont d'abord été rassemblées autour d'un thème commun et évocateur. Pour se faire, un balayage initial et général des données a été effectué. Dans le cadre de cette recherche, le contenu des documents a été analysé en fonction de catégories générales, dans un premier temps, afin d'en faire ressortir les principaux enjeux propres au contexte général de l'intervention en centre jeunesse. C'est à cette étape que nous avons pu répartir les données en trois grandes catégories, soit celle de l'institutionnel, de l'organisationnel et de l'interpersonnel. Un second balayage a été effectué, cette fois, afin de faire ressortir les enjeux propres à l'intervention interculturelle. Ensuite, une lecture attentive et approfondie des données a été effectuée afin de se familiariser avec le contenu et les sujets couverts et ainsi faciliter la rétention des renseignements. Une fois cette étape complétée, les segments de textes significatifs ont été regroupés pour former des catégories à l'aide du logiciel de traitement de texte Nvivo. Nous avons ensuite procédé à une révision des éléments retenus afin de raffiner les catégories puis en extraire les parties du texte renvoyant à l'une ou l'autre des catégories retenues. Nous avons finalement procédé à une synthèse de nos analyses afin de faire ressortir les éléments essentiels en lien avec la question de recherche (Blais et Martineau, 2006).

3.5 Fiabilité des résultats, considérations éthiques et limites

Pour assurer la fiabilité des données, nous nous sommes assurés de nous laisser guider par ces dernières et non le contraire. Bien que l'objectif de recherche et la question de recherche aient orienté notre analyse, nous avons pris soin de ne pas biaiser les résultats en les forçant de manière spécifique. Pour assurer que les résultats proviennent des données brutes et des catégories recensées, nous avons tenté de demeurer le plus impartial possible et de ne pas laisser les connaissances que nous avons acquises tout au long du processus de recherche diriger nos résultats. Pour ce faire, nous avons accordé une importance particulière au contexte dans lequel les propos ont été exprimés afin de traduire le plus fidèlement possible le contenu des documents et conséquemment, les propos et les écrits provenant de la Commission Laurent. En ce sens, une analyse exhaustive de contenu nous a permis de valider notre démarche et nous assurer de sa conformité.

Nous avons identifié deux limites à ce mémoire, lesquelles sont en lien avec la méthode de recherche que nous avons retenue. D'abord, les données que nous avons recueillies provenaient de retranscriptions d'audiences, de documents déposés, de forums ou de témoignages personnels. Il n'y a donc eu aucun échange entre le chercheur et les participants de la CSDEPJ. En ce sens, nous étions restreints aux éléments évoqués au travers des documents et il n'était pas possible de diriger certains aspects abordés par les participants, tel qu'il aurait été possible de le faire dans le cadre d'entretiens individuels ou de groupes. Il ne nous était pas non plus possible d'aborder des aspects spécifiques, de clarifier certains éléments ou même encore d'approfondir certains sujets. En deuxième lieu, nous avons noté que, dans le cadre de la tenue des audiences, les participants disposaient d'un temps limité pour s'exprimer. Les séances étaient précédées d'une courte présentation par les participants qui étaient ensuite suivie d'une période de questions et/ou d'échanges entre les participants et les commissaires. La durée limitée de ces audiences aura eu un impact sur les contenus présentés par les participants qui ont dû abréger leurs propos. Le nombre élevé de participants à la Commission, tout comme la diversité des documents qui y ont été présentés (mémoires, audiences, etc.) est toutefois venu atténuer cette limite.

Il aurait été intéressant d'effectuer des entretiens auprès d'acteurs clé ayant participé à la Commission, dans le but de valider leurs propos et de les inviter à développer certains aspects. Cependant, en raison de contraintes liées au contexte sociosanitaire actuel (COVID-19), cela ne nous a pas été possible.

Les démarches éthiques qui pourraient s'appliquer dans le cas d'une recherche impliquant des sujets humains s'appliquent pas dans le présent projet. La collecte de donnée a été effectuée à partir des pièces déposées devant la Commission Laurent, lesquelles ont été rendues publiques sur un site prévu à cet effet : <http://www.csdepj.gouv.qc.ca>.

Le prochain chapitre exposera les résultats de notre analyse.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION

Le présent chapitre expose les résultats de notre analyse. Nous souhaitons rappeler au lecteur que l'objectif de cette recherche est de faire ressortir les éléments de la CSDEPJ qui sont en lien avec l'intervention interculturelle et de voir de quelle façon sont abordés les enjeux de l'intervention interculturelle dans le cadre des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse? Nous présenterons, en premier lieu, la structure que nous avons adoptée pour exposer nos résultats. Nous aborderons ensuite l'espace qui fut accordé par la Commission à la question de la diversité dans le système de protection de la jeunesse. Nous avons ensuite divisé notre analyse en fonction des trois systèmes suivants soit le macrosystème, l'exosystème et l'ontosystème. Nous terminerons ce chapitre en présentant une synthèse de nos résultats.

4.1 Structure de présentation des résultats

Dans les deux premières parties du mémoire, nous avons soulevé plusieurs enjeux entourant l'interaction entre l'intervenant et l'utilisateur dans un contexte d'intervention interculturelle en protection de la jeunesse. Ces enjeux peuvent être répartis en trois niveaux; le niveau institutionnel, organisationnel et interpersonnel. Les résultats sont articulés en fonction du modèle de l'intervention interculturelle systémique tel que présenté par Legault et Rachédi (2008). Nous présenterons donc de la manière suivante : le macrosystème, équivalent aux enjeux institutionnels, l'exosystème équivalent aux enjeux organisationnels et l'ontosystème, équivalent aux enjeux interpersonnels²¹.

²¹ Bien que le microsystème (qui inclut le mésosystème) fasse partie du modèle interculturel systémique présenté par Legault et Rachédi (2008), celui-ci n'a pas été abordé de manière significative par les participants pour traduire les enjeux de l'intervention

Comme l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse s'insère dans le cadre plus large de l'intervention psychosociale, le lecteur remarquera que certains des enjeux présentés relèvent du contexte de la pratique en général et touchent à l'intervention dans son ensemble (favoriser l'approche participative impliquant les parents par exemple). D'autres enjeux relèvent de l'intervention psychosociale protection de la jeunesse en général mais sont amplifiés en contexte interculturel (le manque de temps) et d'autres enjeux concernent spécifiquement les enjeux interculturels de l'intervention (l'interprétation linguistique et culturelle, processus clinique adapté). En ce sens, certains enjeux présentés dans nos résultats ne sont pas exclusifs à l'intervention interculturelle.

Compte tenu de la nature des travaux de la Commission, il importe de souligner que les résultats dépeignent un portrait plutôt négatif du système de la protection de la jeunesse puisque l'objectif est d'en dénoncer les dysfonctionnements. Nos analyses feront donc état des problèmes associés à l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse ainsi que des pistes de solution et recommandations qui sont proposées par les participants. Il importe également de souligner que, les données qui seront présentées reflètent les contenus provenant des travaux de la Commission. Considérant les différentes plateformes ainsi que les différents moyens utilisés pour faire valoir les points de vue des acteurs, plusieurs participants, issus de milieux différents, ont présenté des problématiques diverses tout en ne s'exprimant pas nécessairement sur les mêmes enjeux. Ajoutons que la Commission ne permettait pas l'interaction entre les participants et que cette absence d'échange peut donner une impression d'incohérence dans les solutions et résultats présentés. Par exemple, certains participants ont proposé une structure de décision partagée (co-intervention) et d'autres ont mis de l'avant une structure de collaboration. Ou encore, certains aborderont l'importance de miser sur une approche interculturelle et d'autres feront référence à une approche antiraciste. Il est important de noter qu'il ne s'agit pas nécessairement de contradictions mais plutôt de différences dans les orientations des recommandations. Sauf exception, notre analyse démontre que les idées évoquées par les participants ne sont pas contradictoires pour la plupart et que bien que les approches soient différentes, l'objectif évoqué demeure souvent le même (ex. implication d'une

interculturelle lors des travaux de la CSDEPJ. Il n'a donc pas retenu notre attention et ne sera pas abordé lors de la présentation des résultats.

autre entité pour assurer la bonne conduite de l'intervention; reconnaissance de l'aspect culturel; importance des ressources à disposition).

La présentation des résultats se fera en trois temps. Nous aborderons en premier lieu les enjeux institutionnels que nous plaçons dans le macrosystème. Y seront présentés les résultats en lien avec les deux sous-catégories que nous avons fait émerger soit celle du filet social et des conditions socioéconomiques et celle de la discrimination systémique. Nous présenterons, dans un deuxième temps, les résultats qui concernent l'exosystème soit les enjeux organisationnels. Trois sous-catégories ont émergé de notre analyse pour cette catégorie soit : les ressources financières et humaines, la collaboration et les approches en matière de diversité. En troisième lieu, nous présenterons les résultats qui concernent l'ontosystème voire, les enjeux interpersonnels. Y seront présentées les deux catégories qui ont émergé de notre analyse soit : les conditions d'exercice et la relation professionnel-usager.

Le lecteur constatera que certains des enjeux touchent plus qu'un système et auraient pu être classés différemment. Dans la présentation de nos résultats, nous avons classé les thématiques en fonction de l'orientation qui était donnée par les participants. Par exemple, la question d'encourager une approche participative aurait pu se retrouver autant dans l'exosystème (niveau organisationnel) que dans l'ontosystème (niveau interpersonnel). Comprise au niveau de l'exosystème, l'approche participative sera évoquée dans l'optique où les directions de la protection de la jeunesse doivent la favoriser afin de s'assurer de l'implication de la famille au cours de l'intervention et de l'évaluation. Au niveau de l'ontosystème, l'approche participative sera quant à elle évoquée pour démontrer la difficulté de la mettre en pratique en raison des conditions d'exercice actuelles des intervenants. Le manque de formation, qui fait l'objet d'une présentation à part entière à la section (voir section 4.4.4), est évoqué au niveau de l'exosystème mais l'est également au niveau de l'ontosystème lorsque nous abordons la partialité des intervenants et la méconnaissance de certaines réalités reliées au contexte migratoire. Nous verrons que dans certains cas, des enjeux représentent des thèmes et que dans d'autres, ils sont évoqués à titre de référence.

4.2 Les enjeux de la diversité et la CSDEPJ

Si les travaux de la Commission ont été qualifiés de « rendez-vous » par plusieurs, notamment parce qu'ils renferment l'espoir d'une amélioration des services de protection de la jeunesse dans son ensemble, il en demeure que cette amélioration vise également les services offerts aux familles immigrantes ou à celles issues de la diversité ethnoculturelle. En souhaitant que la Commission réponde à un besoin d'ouvrir le dialogue sur les enjeux et les problématiques du système de la protection de la jeunesse, les responsables de la Commission ont également exprimé leurs attentes à l'égard des dénouements des travaux, lesquels devraient proposer des recommandations concrètes. En ayant pour mandat de défendre les droits des enfants du Québec en matière de protection de la jeunesse, la Commission reconnaît qu'elle y inclut également l'ensemble des enfants issus de minorités ethnoculturelles.

De nombreux thèmes ont été abordés lors des travaux, incluant la question de la diversité ethnoculturelle, abordée tantôt comme thème principal, tantôt comme thème sous-jacent. Ainsi, nous avons recensé la diversité comme thème principal chez 11 participants dont 5 témoins entendus en audiences et comme sous-thème chez 14 participants dont 7 témoins entendus en audiences. Nous notons également que la CSDEPJ a tenu 42 forums entre le 14 janvier et le 13 février 2020 (CSDEPJ, s. d.c) et qu'une journée de forum a été dédiée aux communautés ethnoculturelles, soit le 22 janvier 2020 à Montréal. Il est à noter qu'il s'agit de la seule journée qui a été dédiée à un thème spécifique, ce qui indique que l'on reconnaît l'importance de s'attarder à la question de l'intervention auprès des communautés ethnoculturelles ou auprès des familles ayant un historique migratoire.

Concernant la tenue d'audiences, les enjeux propres aux communautés ethnoculturelles ont été abordés tout au long des travaux de la Commission mais n'ont pas fait l'objet de journées dédiées, comme ce fut le cas pour les enjeux entourant la protection de la jeunesse et les communautés autochtones qui se sont vu décerner trois journées d'audience, soit le 11,12 et 13 février 2020.

La diversité a également été abordée dans les rapports préliminaires de la CSDEPJ. La Commission a déposé un rapport préliminaire intitulé « Constats et orientations », rendu publique le 30 novembre 2020, dans lequel elle offre un prélude au rapport final qui sera déposé en avril 2021. Elle y a présenté quelques constats, référé aux principales thématiques évoquées, fait ressortir ses orientations et proposé des recommandations. Parmi les thématiques soulevées, la Commission aborde la question

des minorités culturelles et linguistiques, évoque la diversité culturelle et affirme la nécessité d'adapter les services afin que ceux-ci répondent aux besoins de ces communautés. La question de la surreprésentation de certains groupes y a aussi été abordée ainsi que la question de l'équité des services (CSDEPJ, Constats et orientations, 30 novembre 2020).

Bref, on constate que la CSDEPJ a pris soin de mettre en place des espaces spécifiques pour s'assurer qu'une place soit accordée à la question de la diversité culturelle, ce qui souligne l'importance d'accorder une place à la réflexion sur l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse.

4.3 Le macrosystème : les enjeux institutionnels

L'analyse de notre corpus fait ressortir la présence d'enjeux de l'intervention qui correspondent au macrosystème. Nous rappelons à ce titre que le macrosystème inclut l'ensemble des facteurs sociétaux de la société d'accueil qui ont un impact sur le quotidien des personnes immigrantes ou celles appartenant à des groupes ethnoculturels minoritaires tels que les attitudes culturelles, les valeurs sociales et les politiques d'immigration. Dans le cadre de notre analyse ils traduisent les enjeux institutionnels. Les enjeux qui sont ressortis de notre analyse associés au macrosystème sont 1- l'absence de filet social et les conditions socioéconomiques précaires des familles les plus vulnérables ainsi que 2- la discrimination systémique vécue par les familles issues de communautés ethnoculturelles.

4.3.1 Absence de filet social et conditions socioéconomiques précaires

Les individus, groupes et organismes qui ont abordé la diversité ethnoculturelle ont évoqué l'importance de renforcer le filet social pour les familles issues de l'immigration (Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec, CSDEPJ-P-085; CDPDJ, CSDEPJ-P-361; École de service social de McGill (Alicia Boatwain-Kyte, Tiffany Callender, Tania Callender, Tonino Esposito, Linda See et Nico Trocmé), CSDEPJ-P-219). Plusieurs participants ont fait un lien entre l'absence d'un filet social, les conditions socioéconomiques des familles nouvellement arrivées et l'interprétation de la compromission. Camil Bouchard, l'auteur du rapport *Un Québec fou de ses enfants* (1991), affirme à ce sujet : « [...] qu'on sait que la pauvreté est un déterminant extrêmement lourd en ce qui concerne notamment la négligence envers les enfants » (audience du 26 novembre 2019, p. 127). Marjorie Villefranche de la Maison d'Haïti mentionne que les intervenants de la protection de la jeunesse, lorsqu'ils visitent les appartements des familles

[...] trouvent qu'il y a... il y a trop d'enfants dans la même chambre, qu'il n'y a pas assez de jouets et que les enfants ne jouent pas, il n'y a pas de jouets et qu'il n'y a pas de nourriture dans le frigo. Donc ce sont des... ce sont des motifs de compromission (audience du 23 octobre 2019, p. 71).

L'École de service social de l'Université de McGill, donnant en exemple le cas des enfants noirs, reconnaîtra que les enfants issus de certaines communautés ethnoculturelles sont plus portés à vivre dans des conditions de précarité socioéconomique (CSDEPJ-P-219). Dans cette même optique, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) mentionne que

les signalants auraient davantage tendance à négliger le poids des inégalités socioéconomiques dans leur évaluation de la situation [...], une tendance d'autant plus dommageable pour les familles racisées ou issues de l'immigration récente qui se trouvent en situation de pauvreté dans une plus forte proportion (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 52).

La Commission ajoute que l'accès à un logement est un élément primordial à considérer pour les familles issues de l'immigration qui seraient trois fois plus nombreuses à consacrer environ de 80% de leur salaire à un logement qui s'avère souvent inadéquat et insalubre :

De nombreuses familles se trouvent devant une quasi-absence de choix au moment de chercher un logement (330). Dans ce contexte, ils doivent bien souvent accepter de vivre dans un logement trop cher, trop petit ou insalubre (331), voire d'habiter un logis réunissant l'ensemble de ces caractéristiques. Les ménagers locataires avec enfants au Québec sont d'ailleurs plus touchés par un problème de salubrité affectant leur logement : plomberie défectueuse, moisissures apparentes, infiltration d'eau, coquerelles, punaises de lit ou rongeurs (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 83).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse rajoute que pour tenter d'améliorer leur sort, les ménages entreprennent de travailler de plus longues heures, ce qui réduit le temps qu'ils consacrent à leurs enfants. Elle ajoute que le montant alloué au logement affecte la capacité des parents à assurer les besoins de base des membres de leur famille :

Les familles en situation de pauvreté sont prises devant des choix impossibles car les ressources limitées s'avèrent nettement insuffisantes pour combler les autres besoins de base des membres de leur famille » (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 86-87).

La taille du logement est un facteur qui peut aussi affecter le développement des enfants car ceux qui grandissent dans un espace trop petit risquent de développer des problèmes langagiers, des troubles cognitifs ou affectifs, venant, par le fait même, affecter les performances scolaires (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 83-84).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse mentionne que tous ces facteurs contribuent aux dynamiques d'exclusion sociale et de pauvreté. C'est pourquoi il importe, selon elle, de garantir aux familles : « un accès et un maintien dans un logement convenable et abordable » (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 82). La CDPDJ mentionne que la responsabilité d'assurer le développement des enfants, leur sécurité et la présence d'un filet social pour les familles revient au gouvernement provincial. Elle insiste « sur le lien étroit qui existe entre le respect des droits de l'enfant et les mesures de soutien à la famille » (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 90) et affirme que l'État québécois « se trouve ainsi en défaut de réaliser ses engagements et obligations en matière de droits de la personne, dont les droits économiques et sociaux » (CDPDJ, audience du 28 mai 2020, p. 15). Selon cet organisme, il est impératif de mettre en place des mesures qui soutiendront l'accès à un logement abordable « notamment en regard du lien de corrélation existant entre l'accès à un logement social pour les familles et le développement adéquat de l'enfant » (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 88).

Pour les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec et pour la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'un des moyens d'assurer un filet social aux familles les plus vulnérables se traduit notamment par l'instauration de mesures de soutien aux familles. En l'absence de ce filet social les inégalités sociales seront renforcées, ce qui, conséquemment, ajoute à la discrimination que vivent les familles issues de l'immigration : « Consolider et renforcer les politiques publiques visant à agir sur les déterminants sociaux de la santé et plus particulièrement celles qui atténuent les facteurs de vulnérabilité pour les enfants et leur famille » (Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec, CSDEPJ-P-085, p. 7).

4.3.2 Discrimination systémique²²

En plus des nombreuses contraintes liées à la pauvreté, les familles issues de communautés ethnoculturelles sont également susceptibles de vivre de la discrimination – individuelle et systémique

²² Le terme discrimination systémique est définie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) comme « découl[ant] d'une interaction entre des attitudes et des décisions teintées de préjugés et des modèles organisationnels ou des pratiques institutionnelles. Lorsque cette interaction nuit ou exclue les membres d'un groupe présentant des caractéristiques protégées par la Charte des droits et libertés, on parle de discrimination systémique » (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, s. d.a). Dans le cadre de cette analyse, le terme « discrimination systémique » est utilisé par les participants pour caractériser la discrimination vécue par les familles issues de communautés ethnoculturelles, en lien avec les institutions et le fonctionnement des systèmes organisationnels (CDPDJ, CSDEPJ-P-361; La Maison d'Haïti, CSDEPJ-P-051; Tiffany Callender, CSDEPJ-P-090). Cette discrimination systémique est vue comme un obstacle à la qualité des services offerts aux familles issues de groupes ethnoculturels minoritaires (voir les sections 4.3.2 et 5.2).

–, ce qui les vulnérabilise davantage. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse avance, dans le mémoire qu'elle a présenté, que les familles racisées sont:

[...] davantage susceptibles d'être surreprésentées parmi les ménages à faible revenu. Retenons par exemple que les problématiques qui affectent les familles des communautés noires aux prises avec des conditions socioéconomiques précaires sont souvent complexes et aiguës. En effet, ces familles en raison de leurs difficultés et de la pauvreté sont plus isolées, ont moins de contrôle sur leurs conditions de vie (295) et sont plus susceptibles de subir de la discrimination dans plusieurs domaines de leurs vies (296). Elles sont par conséquent plus vulnérables (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 77).

La CDPDJ affirme que les familles issues de l'immigration ou faisant partie des minorités ethnoculturelles rencontrent de nombreux obstacles d'accès au logement en raison de leur faible statut socioéconomique et que ceux-ci s'additionnent: « aux refus des propriétaires de louer aux familles en raison du nombre d'enfants, de l'origine des parents ou des personnes qui en tiennent lieu, de leur situation socioéconomique ou de tout autre critère discriminatoire » (CSDEPJ-P-361, p. 80).

La Commission affirme que la discrimination est systémique ce qui renforce les inégalités vécues par les familles issues de l'immigration ou faisant partie des minorités ethnoculturelles :

On parle [...] d'une discrimination qui va au-delà d'un acte ou d'une mesure isolée, mais qui repose sur « un ensemble cohérent de représentations sociales, de préjugés, de pratiques individuelles et institutionnalisées, qui se renforcent et s'alimentent mutuellement dans un mouvement circulaire (CDPDJ, CSDEPJ-P -361, p. 120-121).

Le Bureau international des droits des enfants (IBCR) mentionne, dans son mémoire, que « nous devons tenir compte des diverses identités (groupe ethnique, sexe, orientation sexuelle, âge, classe sociale, etc.) et reconnaître les différentes formes de discrimination qui résultent de l'ensemble de ces identités. Nos interventions devraient refléter ces complexités » (Bureau international des droits des enfants (IBCR) – Equitas, CSDEPJ-P-147, p. 1).

La CDPDJ exhorte donc la CSDEPJ à questionner ces inégalités dans un cadre social plus large, stipulant que:

Des intervenantes ont [...] déjà rappelé à la Commission spéciale, la nécessité de jeter "un regard critique sur la tendance délétère à individualiser les problèmes sociaux plutôt qu'à questionner les inégalités sociales" (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 119).

La CDPDJ recommande à ce titre de reconnaître les inégalités vécues par ces familles à l'aune de l'intervention afin d'éviter une application uniforme de la loi qui défavorise, si l'on ne tient pas compte

de ces inégalités, certains groupes dont les familles issues de l'immigration ou faisant partie des minorités ethnoculturelles (CDPDJ, CSDEPJ-P-361). Affirmant que la simple interdiction de toute forme de discrimination n'étant pas suffisante, la CDPDJ invite les États à être proactifs et à adopter des mesures qui éviteront aux enfants d'être victimes de discrimination (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 11). Tania Callender, directrice générale du Réseau de développement et de prévention afro-canadien, affirme que « pour éviter la discrimination systémique vécue par les familles issues de l'immigration, la Loi sur la Protection de la jeunesse doit intégrer la compétence culturelle à titre d'expertise essentielle » (audience du 4 février 2020, p. 305).

4.4 L'exosystème : les enjeux organisationnels

Différents enjeux évoqués relèvent d'enjeux organisationnels et ont été classés au niveau de l'exosystème. Rappelons que l'exosystème, tel que présenté par Legault et Raché (2008), correspond aux éléments organisationnels qui sont en lien avec la pratique de l'intervention en protection de la jeunesse auprès des familles issues de minorités ethnoculturelles. Il comprend notamment l'environnement de travail des parents, les organismes communautaires, les services sociaux, le milieu scolaire et éducatif. Dans le cadre de notre collecte de données, les enjeux exosystémiques sont ceux qui ressortent en plus grand nombre. Nous les présenterons sous les quatre catégories suivantes soit : le manque de ressources, la collaboration, la nécessité d'une approche en matière de diversité et la formation. Nous rappelons que certains de ces enjeux concernent l'intervention en général puisque l'intervention interculturelle est comprise dans celle-ci.

Nous verrons, tout d'abord, que le travail en protection de la jeunesse est tributaire du manque de ressources financières et humaines. Nous verrons ensuite l'importance qui est accordée à la notion de collaboration entre les divers partenaires qui interviennent auprès des familles et soulèverons la question d'une plus grande participation des familles dans le processus d'intervention. Nous terminerons cette section en mentionnant l'importance de réviser les approches en matière de diversité et soulignerons les questions de formation et de supervision.

4.4.1 Manque de ressources financières et humaines

Les participants ont été nombreux à mentionner le manque de ressources financières et humaines disponibles qui ont un impact important sur les services rendus. Comme l'affirment les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec, il reste un grand écart à combler entre les besoins qui sont énormes, et les ressources qui sont insuffisantes : « la tâche est titanesque et les ressources qui y sont consacrées actuellement sont limitées » (CSDEPJ-P-085, p. 15).

Les directeurs et directrices de santé publique du Québec affirment aussi que le manque de ressources, autant humaines que financières, demeure un réel défi pour les centres jeunesse et leurs directions (CSDEPJ-P-086). Plusieurs participants à la Commission ont donc souligné la nécessité d'une meilleure attribution de ressources pour la protection des jeunes et des enfants. La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes relève que la fusion des Centres jeunesse à l'intérieur des CISSS et CIUSSS en 2015 avait soulevé de nombreuses inquiétudes au niveau de l'affectation des ressources et qu'il faut en venir à la conclusion que ces dernières étaient fondées puisque de nombreuses problématiques sont actuellement liées à la disponibilité des ressources humaines et financières (CSDEPJ-P-171, p. 8). D'autres participants à la Commission ont démontré que ce manque à gagner a des effets sur les besoins des familles et affecte la qualité des services qui leur sont rendus en raison de la non-préparation des milieux (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020, p. 259) et en raison de l'application parfois abusive de la LPJ qui intervient pour pallier aux ratés que l'on rencontre dans le système de santé et des services sociaux (Réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, CSDEPJ-P-393, p. 21).

Le vérificateur général a d'ailleurs fait valoir que les CISSS/CIUSSS doivent améliorer leur soutien aux Directeurs de la protection de la jeunesse, notamment en fournissant des ressources humaines, matérielles et financières qui garantiront une répartition des ressources dans chaque établissement en fonction de ses besoins (CSDEPJ-P-046, p. 31).

Le vérificateur général du Québec mentionne que le manque de ressources humaines et financières va jusqu'à affecter les standards du processus d'intervention qui reposent actuellement sur la capacité de rendre les services plutôt que sur les besoins réels de l'enfant et de sa famille (audience du 11 décembre 2019, p. 162-163).

Les réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal affirment que le manque de ressources affecte le travail de prévention qui devrait être mené en amont, ce qui a pour effet d'augmenter le nombre de signalements : « Cette réalité empêche littéralement tout le travail de prévention qui pourrait être fait et qui aurait un impact significatif sur le nombre de signalements faits » (CSDEPJ-P-393, p. 20). L'organisme Jeunes en difficulté du RLS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent abonde en ce sens en affirmant que le manque de ressource en CLSC empêche les intervenants de milieux d'intervenir de façon précoce :

Si le CLSC possédait les ressources nécessaires pour être impliqué dès la manifestation d'un problème dans le milieu de vie de l'enfant, nous serions davantage en mesure d'éviter les dégradations et les demandes d'urgence, bref de favoriser l'intervention en amont » (Jeunes en difficulté du RLS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent, CSDEPJ-P-209, p. 4).

4.4.1.1 Le manque de ressources financières

Notre analyse permet de faire ressortir que **l'aspect financier** est un enjeu qui affecte l'intervention auprès des familles issues de l'immigration. Le vérificateur général du Québec a fait valoir que les ressources financières sont nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés (CSDEPJ-P-046) tel que l'accessibilité des services. Cependant, selon les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec : « l'accessibilité à ces services est encore limitée faute de moyens financiers » (CSDEPJ-P-085, p. 6).

Les réviseurs des DPJ du CIUSSS du Centre-Sud de Montréal ajoutent que le sous-financement des centres jeunesse, des ressources communautaires et du volet social du système de santé a pour effet d'engendrer un manque de personnel, d'entraîner une lourdeur et une lenteur du système ainsi qu'un manque d'accès à des services spécialisés en psychologie, en psychoéducation, en orthophonie, en ergothérapie et en pédopsychiatrie. Il en résulte que « l'absence ou la rareté de ces professionnels en service de garde et dans le milieu scolaire laisse une tâche démesurée à ceux et celles qui se dévouent dans ces différents milieux » (CSDEPJ-P-393, p. 20).

Un manque de ressources financières limite ainsi la capacité d'agir des organismes communautaires qui agissent en soutien à la protection de la jeunesse : « Les organismes communautaires manquent souvent de financement à leur mission de base, ce qui réduit leur capacité à élargir leurs activités » (Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec, CSDEPJ-P-085, p. 5).

4.4.1.2 Le manque de ressources humaines

Le manque de ressources humaines au sein de la DPJ, voire, la pénurie de personnel représente, selon les Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec « le défi le plus préoccupant auquel font face les gestionnaires du réseau » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-360, p. 5). Les participants à la Commission ont été nombreux à mentionner que le manque de ressources humaines entraîne l'augmentation du nombre de dossiers par intervenant, ce qui a un impact sur leur travail puisqu'ils se retrouvent à devoir faire plus avec toujours moins (Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ), audience du 3 décembre 2019; CSDEPJ, CSDEPJ-P-360).

Plusieurs affirment que cette surcharge de travail, additionnée à la lourdeur des problématiques et à l'augmentation des charges administratives a pour effet de diminuer le temps d'intervention directe auprès des familles. Comme l'indique l'ACMQ :

la complexification des problématiques, la concomitance aussi entre les différentes problématiques, la centralisation de certains services administratifs et aussi les tâches administratives qui sont parfois reliées à la reddition de compte [...] tout ça réduit considérablement le temps d'intervention directe auprès de la clientèle (audience du 3 décembre 2019, p. 93).

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec révèle que 79 % des intervenants ont l'impression de ne pas avoir assez de temps pour répondre aux besoins des jeunes et des familles » (CSDEPJ-P-314, p. 27). Les Directeurs de la protection de la jeunesse rapportent qu'une des préoccupations principales des intervenants concerne le manque de temps qui les empêche de bien faire leur travail :

Ce qu'ils nous parlent, c'est des conditions de travail, d'avoir le temps, le juste temps, pour donner l'intervention et l'intensité de l'intervention qui est requise. Actuellement, [...] avec les augmentations de volumes, il y a une pression importante qui est faite sur le système et ça va vite pour nos intervenants. Et assurément, qu'ils réclament plus de temps (audience du 3 décembre 2019, p. 45).

Une intervenante des centres jeunesse qui témoigne en son nom personnel affirme qu'elle n'en peut plus

[...] de ce sentiment désagréable de nourrir le système mais de ne pas avoir le temps de donner des services directs aux clients [...], de ne pas suffire à la tâche, de voir tout ce qu'il y a à faire dans un dossier et donc, d'avoir toujours le sentiment de tourner les coins ronds, de "botcher" et de négliger [l]es familles (CSDEPJ-P-199, p. 2).

Or, nous avons vu que le temps d'intervention auprès des familles immigrantes ou issues des communautés ethnoculturelles est beaucoup plus élevé et nécessite souvent beaucoup plus de ressources de la part de l'intervenant et du centre jeunesse. Nous avons mentionné aussi que le temps est une condition de réussite pour l'intervention interculturelle. Pour les familles issues de l'immigration, cela se traduit par un manque de temps pour s'attarder au contexte migratoire et interculturel. Un représentant de l'organisme Jeunes en difficulté du RLS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent affirme que l'absence de temps peut entraîner des conséquences fâcheuses en contexte d'intervention interculturelle :

L'approche interculturelle, telle qu'elle le propose, doit tenir compte de la différence entre les cultures et ainsi éviter les phénomènes institutionnels d'exclusion. Pour ce faire, nous devons poser les bonnes questions, qui tiennent compte du parcours de vie de la personne, ce qui demande un investissement de temps. Autrement, il pourrait être facile de percevoir les obstacles que la famille nous présente comme des obstacles à l'intervention ou un manque de collaboration (CSDEPJ-P-209, p. 6).

Ce manque de temps affecte ainsi la capacité des intervenants à effectuer une évaluation de qualité :

le manque de temps à consacrer aux familles [...] peu[t] aussi affecter l'évaluation des comportements parentaux de même que des risques pour l'enfant et, par voie de conséquence, les décisions comme celle sur la compromission (Chantal Lavergne et Sarah Dufour, CSDEPJ-P-068, p. 8).

Les charges de travail excessives entraînent aussi des conséquences regrettables sur les enfants suivis : « Parce que des interventions opportunes et qualifiées sont essentielles dans ce domaine, où les besoins émotionnels, psychologiques et physiques des enfants sont en jeu, les effets du nombre ingérable de cas [...] ont été dévastateurs » (Coalition Batshaw, CSDEPJ-P-238, p. 2). Par ailleurs, cette surcharge de travail entraîne des problèmes de rétention du personnel menant à une perte d'expertise (Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ), audience du 3 décembre 2019, p. 92). Les gestionnaires du réseau des CISSS-CIUSSS, ont eux aussi abordé la question du haut taux de roulement faisant en sorte « que les professionnel(le)s en protection de la jeunesse sont souvent très jeunes et peu expérimenté(e)s » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-315, p. 6). Les problèmes de rétention du personnel provoquent également la fragilisation de l'alliance thérapeutique puisque comme le reconnaît la Clinique pédiatrique transculturelle des changements fréquents d'intervenants au cours de la prise en charge d'un enfant « sont un obstacle majeur à l'alliance thérapeutique déjà fragile » (CSDEPJ-P-227, p. 2).

Le manque de personnel et le manque de temps se répercutent aussi sur le soutien clinique offert aux intervenants (ACMQ, 3 décembre 2019). Plusieurs participants à la Commission ont fait valoir l'importance d'accorder du temps pour le soutien clinique car celui-ci revêt une grande importance dans le contexte difficile du travail en protection de la jeunesse (CDPDJ, CSDEPJ-P-361; OTSTFQ, CSDEPJ-P-314). Nos analyses ont démontré que le soutien clinique est un des moyens les plus efficaces pour soutenir les intervenants dans leurs pratiques auprès de familles issues de l'immigration ou de la diversité ethnoculturelle. Cette supervision leur permet d'intégrer de nouveaux savoirs et de développer une réflexion critique sur les actions posées, leur évitant ainsi de répéter des erreurs ou d'être trop rigides dans leurs interventions (Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM), CSDEPJ-P-201, p. 10). La présence de conseillers en intervention interculturelle est aussi reconnue comme étant une stratégie de soutien aux intervenants. Le manque de ressources humaines ne permet actuellement pas aux centres jeunesse d'ouvrir des postes de conseillers spécialisés en intervention interculturelle. Actuellement, seulement « deux DPJ [sur les neuf ayant répondu à un questionnaire] déclarent avoir comme ressource essentielle un conseiller-cadre en matière de diversité » (CSDEPJ-P -361, p. 57).

Notre analyse fait ressortir que l'ampleur de la tâche à accomplir, la complexité de la pratique et les conséquences que peuvent avoir les interventions sur les enfants ou les jeunes, sur leur famille et sur les intervenants sont des enjeux qui mettent de l'avant la nécessité de travailler collectivement.

4.4.2 La collaboration

Notre analyse de contenu a fait ressortir de façon prédominante la question de la collaboration, laquelle représente un enjeu majeur au sein de l'intervention en protection de la jeunesse, encore plus lorsqu'elle s'inscrit dans un contexte interculturel. Plusieurs participants ont relevé une absence de collaboration entre les intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse et les acteurs²³ qui soutiennent également les enfants et les familles. Le Vérificateur général du Québec mentionne à ce titre que « la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a souligné un problème de collaboration entre les différents secteurs en protection de la jeunesse » (Audience du 11 décembre

²³ Ils peuvent notamment provenir du milieu de garde, de l'école, des services de première ligne ou encore des organismes communautaires.

2019, p. 159-160). De nombreux participants à la Commission se sont également exprimé sur le manque de consultation et l'absence d'implication de la famille lors du processus d'intervention.

Nos analyses ont permis de fractionner la collaboration – ou son absence – en deux sous-catégories : la concertation et l'approche participative.

4.4.2.1 L'importance de la concertation

Pour répondre aux exigences de l'intervention en protection de la jeunesse, plusieurs participants ont évoqué l'importance d'assurer la concertation avec l'ensemble du réseau autour de l'enfant tout en instaurant une complémentarité des services afin de répondre aux besoins des familles. Ils ont été nombreux à faire valoir que la protection des enfants était l'affaire de tous et qu'il serait pertinent d'envisager un modèle de services partagés (APRCJM, Réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, COFAQ), ce que d'autres ont appelé une approche concertée (AFIO, CCSMTL, CDPDJ).

Lors de leur audience, les directeurs de la santé publique ont mentionné l'importance de « mobiliser l'ensemble des forces de la société » lorsque l'on intervient sur des problématiques aussi complexes que la maltraitance par exemple (Directeurs et directrices de santé publique du Québec, audience du 10 décembre 2019, p. 7). Les réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal suggèrent que l'on parle « [...] de NOS enfants afin que chacun se sente responsable de tous les enfants qu'il côtoie » (CSDEPJ-P-393, p. 19). L'association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM) ajoute quant à elle que l'on peut comparer une intervention en protection de la jeunesse à une intervention en soins intensifs et qu'il est important de conjuguer tous les efforts de la collectivité : « [...] pour réussir à rétablir le bien-être de l'enfant » (CSDEPJ-P-206, p. 15).

Nos analyses démontrent que les acteurs sont nombreux à mentionner que la complémentarité fait défaut dans plusieurs situations. Les interventions trop souvent menées en silo ont fait l'objet de nombreuses critiques lors des audiences et ont été décrites comme des obstacles au bon fonctionnement des interventions, ce qui entraîne des conséquences auprès des jeunes et de leur famille. L'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) recommande, à ce titre, une meilleure collaboration entre le système de la protection de la jeunesse, les services de première ligne et les autres partenaires :

La vulnérabilité des enfants et des jeunes pris en charge en vertu de la LPJ ainsi que le contexte actuel exigent que le système de protection de la jeunesse, les services de première ligne et les autres partenaires unissent leurs forces pour favoriser le développement optimal des enfants et des jeunes (CSDEPJ-P-191, p. 13).

L'Institut universitaire Jeunes en difficulté, relevant du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, rajoute à cet effet que les interventions menées en silo engendrent une vue incomplète de la situation de la famille sur laquelle se baseront les décisions prises (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Institut universitaire jeunes en difficulté, CSDEPJ-P-260).

Les personnes, regroupements et organismes ayant participé à la Commission ont été nombreux à souligner l'importance, pour tous les milieux, de travailler en concert afin de répondre aux besoins des enfants et des familles et afin aussi d'éviter des signalements non nécessaires menant à un parcours en protection de la jeunesse. Chantal Lavergne, chercheure à l'Institut universitaire Jeunes en difficulté du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et professeure associée à l'École de travail social de l'Université de Montréal et Sarah Dufour, chercheure à l'Institut universitaire Jeunes en difficulté et professeure titulaire à l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal affirment à ce titre que :

miser sur une collaboration étroite entre l'école, les familles issues de la diversité culturelle, les organismes communautaires et les services de protection de la jeunesse afin d'éviter les signalements non nécessaires, tout en offrant une réponse adéquate aux besoins des enfants issus de la diversité culturelle serait également une avenue prometteuse (CSDEPJ-P-068, p. 7).

L'Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais va dans le même sens en affirmant qu'une meilleure collaboration entre les organismes communautaires, les écoles et la DPJ pourrait éviter certains parcours en protection de la jeunesse puisqu'un travail collectif réduirait les enjeux d'interprétation et de compréhension des réalités des familles immigrantes (CSDEPJ-P-341, p. 1).

Nos résultats font ressortir l'importance du partage d'informations entre les acteurs qui sont impliqués dans le signalement d'un enfant ou d'un jeune puisqu'une telle stratégie permettrait d'éviter des signalements non nécessaires. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) avance que le partage d'information est essentiel à la mise en application de la LPJ (CSDEPJ-P-361, p. 51). Les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec avancent même que le partage de renseignements de nature confidentielle peut être nécessaire dans l'optique de garantir la protection de l'enfant : « Il y a un consensus à l'effet que la confidentialité ne devrait pas

être un obstacle à la prestation de services auprès des familles et des enfants » (audience du 4 décembre 2019, p. 14).

La CSDEPJ, affirme dans la synthèse de sa rencontre de travail avec les CISSS et les CIUSSS que la collaboration est enfreinte par le principe de confidentialité qui est, selon les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux (CSDEPJ, CSDEPJ-P-360) souvent interprété à tort. Bien que la LPJ rend possible le partage d'informations, la prudence exagérée (ACMQ, audience du 3 décembre 2019, p. 129) et la surexploitation du secret professionnel (CDPDJ, CSDEPJ-P-361) entraînent des difficultés de communication entre les partenaires et nuisent à l'efficacité des interventions ainsi qu'à la qualité des services offerts. Le Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) affirme que :

Malgré un cadre juridique facilitant et favorable, la confidentialité continue d'être invoquée dans les cas où la transmission des informations nécessaires est possible, et cette incompréhension limite l'efficacité des services au détriment de la réponse aux besoins des enfants de manière rapide et cohérente (CSDEPJ-P-260, p. 24).

Le Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal préconise ainsi « une véritable fluidité de l'information entre les professionnels [...] pour permettre une réelle concertation et la mise en place d'une offre de service cohérente et adaptée » (CSDEPJ-P-260, p. 24). La lourdeur bureaucratique a été pointée du doigt par de nombreux participants qui ont affirmé qu'elle était une nuisance à la cohésion des services.

Il faut savoir que la pratique actuelle de l'intervention en CJ ne prévoit pas d'obligation de collaboration. Lorsque celle-ci se produit, elle est attribuable au bon vouloir de l'intervenant. Certains ont présenté des retenues concernant cette collaboration officieuse. Marie-Claire Rufagari, coordonnatrice à la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, mentionne notamment que la complémentarité des services n'est pas nécessairement synonyme d'efficacité et d'efficience lorsque les partenaires sont trop nombreux : « On peut se retrouver dans des familles où il y a au moins sept professionnels impliqués: l'école, centre jeunesse et puis tout le reste, et qui ne se sont jamais parlé » (Audience du 4 février 2020, p. 246). C'est pourquoi certains participants à la Commission ont fait valoir la mise en place de mesures formelles de collaboration qui encadrerait cette pratique de façon officielle.

4.4.2.2 Bénéficier de l'expertise du milieu communautaire en matière interculturelle

Les bienfaits de la collaboration ont non seulement été évoqués à l'égard de la DPJ et les instances telles que le milieu scolaire, les services de garde et le milieu sanitaire, mais aussi, et surtout, avec le milieu communautaire. Cet élément est en effet ressorti de façon accentuée dans notre analyse puisque la collaboration avec le milieu communautaire et la reconnaissance de son expertise en matière interculturelle sont considérées comme des conditions gagnantes pour améliorer la pratique auprès des familles ayant connu l'immigration ou faisant partie de certaines communautés ethnoculturelles. Dans ses recommandations préliminaires, la CSDEPJ reconnaît le rôle vital des organismes communautaires – toutes missions confondues – affirmant qu'ils « réussissent brillamment » à soutenir les enfants, les jeunes, les familles et les citoyens là où les organismes institutionnels, moins accessibles, échouent » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-052, p. 7).

Nos analyses démontrent que l'apport du milieu communautaire favoriserait une meilleure adaptation des services aux familles immigrantes ou issues des communautés ethnoculturelles, puisque leur collaboration est une condition essentielle pour mieux rejoindre les communautés (Tiffany Callender, Audience du 4 février 2020, p. 290).

Marjorie Villefranche, de la Maison d'Haïti, a pour sa part fait valoir **l'apport des organismes communautaire au niveau de la médiation et de l'interprétation culturelle** : « aussitôt [que les organismes communautaires] sont dans le dossier et qu'ils sont capables de discuter avec les deux parties et d'arriver à faire cette médiation et cette compréhension, les choses se passent beaucoup mieux » (Villefranche, audience du 23 octobre 2019, p. 95). Marie-Claire Rufagari, coordonnatrice à la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, ainsi que le regroupement Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO) affirment que la médiation interculturelle sert également à éviter les problèmes d'interprétation linguistiques et culturels (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020; AFIO, CSDEPJ-P-341, p. 1). La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) soutient quant à elle que les organismes communautaires peuvent également agir à titre de conseillers culturels. À ce titre, elle mentionne que la consultation interculturelle constitue la forme la plus courante de collaboration recherchée auprès des centres communautaires et stipule que les intervenants auraient intérêt à consulter, de façon accrue, les organismes qui possèdent une expertise culturelle puisqu'ils pourraient les éclairer dans leurs prises de décisions (CSDEPJ-P-361, p. 62).

Nos analyses font ressortir que la concertation avec les milieux communautaires permet aussi d'**assurer une complémentarité des services** visant à offrir une réponse adéquate aux besoins des enfants faisant partie de la diversité ethnoculturelle. Tania et Tiffany Callender (audience du 4 février 2020), Marjorie Villefranche (audience du 23 octobre 2019) et Marie-Claire Rufagari (audience du 4 février 2020), qui représentent des organismes communautaires à vocation interculturelle, affirment que ceux-ci se démarquent par la diversité de leurs missions, laquelle permet de répondre à différents besoins chez une clientèle diversifiée. Qui plus est, le milieu communautaire disposerait d'un temps que les intervenants de la protection de la jeunesse n'ont pas toujours (Sous le Baobab, CSDEPJ-P-392; OTSTCFQ, audience du 26 mai 2020).

Le milieu communautaire a été décrit comme **un acteur clé pour agir en prévention et éviter un recours non essentiel à la DPJ** :

La prévention est très importante pour la Commission, parce qu'on a entendu plusieurs personnes depuis le début de nos audiences nous parler d'une absence de prévention ou d'un manque d'intensité dans les services de proximité qui peut amener des signalements au niveau de la Protection de la jeunesse (Leslie Hill, commissaire, audience 4 décembre 2019, p. 23).

La Ligue des Africains du Canada rappelle que la Loi sur la protection de la jeunesse ne devrait être, à la base, qu'une « loi d'exception » mais que « par la force des choses, elle s'est répandue à des situations de société qui nécessitent juste des conseils, de la compréhension et de la patience » (CSDEPJ-P-216, p. 11). Marie-Claire Rufagari renchérit sur cette idée lorsqu'elle affirme que « la Loi de la protection de la jeunesse qui est une loi d'exception ne devrait pas être la première à intervenir auprès des nouveaux arrivants » (Audience du 4 février 2020, p. 236). Tiffany Callender a notamment fait valoir que le lien de confiance qui s'établit entre les organismes communautaires et les usagers de leurs services peuvent être « [...] des leviers importants pour le succès des actions de sensibilisation et de prévention de la maltraitance » (CSDEPJ-P-090, p. 13).

De nombreux participants à la Commission ont fait valoir l'importance de miser sur le milieu communautaire pour **désengorger le système** de la protection de la jeunesse. Un recours proactif à leurs services permettrait notamment d'assurer des services à la famille au moment opportun, ce qui diminuerait considérablement le sentiment d'urgence et conséquemment, le nombre de signalements. Comme l'affirme Marjorie Villefranche : « c'est important de comprendre que des situations qui auraient pu être évitées, mais de tenir compte aussi de l'expertise de certains organismes communautaires qui

ont mis en place des choses et des programmes qui visent à aider les familles » (audience du 23 octobre 2019, p. 72).

Régine Laurent, présidente de la CSDEPJ, reconnaît, suite aux audiences, qu'un recours précoce aux services des organismes communautaires permet également d'**éviter les traumatismes associés au système de la protection de la jeunesse** : « quand on vous écoutait parler, je voyais très bien pourquoi cette sur-représentation et tout ce taux de signalement extrêmement élevé avec les impacts terribles sur les enfants et les familles » (Audience du 4 février 2020, p. 267).

L'implication du milieu communautaire dans le processus permettrait, de plus, de **rendre le système de la protection de la jeunesse moins violent** (Garine Papazian-Zohrabian, audience du 9 janvier 2020, p. 305) et **moins menaçant** (Sarah Dufour, audience du 10 janvier 2020, p. 54) tout en favorisant une **meilleure mobilisation des familles dites vulnérables**. Comme l'affirme Josée Morneau qui représente les Directeurs de la protection de la jeunesse du Québec :

L[e]s organismes communautaires, je pense que c'est une belle figure d'une organisation qui est beaucoup moins menaçante des fois, puis qui peut jouer un rôle de mobilisation auprès d'une clientèle plus vulnérable (Les DPJ du Québec, 3 décembre 2019, p. 36-37).

Afin de rassurer les familles, les organismes communautaires peuvent servir de ressources d'accompagnement aux parents. Comme l'indique la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, « ils [les organismes communautaires] sont les meilleurs intermédiaires pour tendre la main à des familles pouvant craindre les intervenants des organismes institutionnels » (CDPDJ, CSDEPJ-P -361, p. 178). L'Alliance des comités d'usagers des CJ et le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) rajoutent à cet effet que la présence d'un agent de liaison issu du communautaire « [...] favorise une meilleure collaboration de l'utilisateur et contribue à une amélioration du climat et des discussions avec son intervenant » (Audience du 27 mai 2020, p. 60).

Cela dit, et tel que mentionné précédemment, il en demeure que le recours à la concertation n'est pas répandu. Les documents présentés à la CSDEPJ ont fait valoir que la concertation dépend de l'intervenant et que celle-ci n'est soit pas sollicitée, soit sollicitée de manière ponctuelle ou sollicitée trop tardivement. La Clinique pédiatrique transculturelle affirme, à ce titre, que :

La DPJ sollicite en général trop tardivement les services de la [clinique pédiatrique transculturelle]. Les décisions quant à l'orientation du dossier sont parfois déjà prises et aussi le passage en Cour imminent ne laisse pas assez de temps pour mesurer l'impact

de l'aide apportée par la clinique et pour envisager d'autres alternatives (Clinique pédiatrique transculturelle, CSDEPJ-P-227, p. 2).

Alicia Boatswain-Kyte, professeure adjointe à l'École de travail social de l'Université McGill, affirme, à cet effet, qu' :

Il faut assurer un degré élevé d'interdépendance entre les organismes communautaires et le centre jeunesse, la présence de pratiques inclusives qui vont au-delà d'existence ponctuelle de collaboration (Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020, p. 288).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse avait, dès 2011, affirmé l'importance « d'établir des partenariats formels entre les DPJ et les organismes communautaires [...] » (CDPDJ, CSDEPJ-P -361, p. 62). En ce sens, plusieurs revendiquent que le recours aux organismes communautaires doit constituer une norme plutôt qu'une exception, et ce dès les premières étapes de l'intervention.

4.4.2.3 Favorise une plus grande participation des familles

Il est important de préciser que l'approche participative a été classée au niveau de l'exosystème (organisationnel) plutôt qu'au niveau de l'ontosystème (interpersonnel) car bien qu'important à ce niveau, les participants à la Commission ont été nombreux à plaider pour que cette plus grande participation des parents soit reconnue par l'organisation et, par la suite, incluse de façon formelle dans les interventions.

Les résultats de notre analyse démontrent que de nombreux participants de la Commission soulignent l'importance d'impliquer les familles – ce qui inclut les jeunes – dans le processus d'intervention et dans la résolution des problèmes, ce qui n'est pas fait suffisamment. Les Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec affirment à ce titre que « Le jeune et sa famille sont les acteurs principaux de leur épisode de service et doivent être partie prenante des objectifs qu'ils souhaitent travailler » (CSDEPJ-P-085, p. 8). Pour Marie-Claire Rufagari « travailler avec les parents, ce n'est pas une option, c'est un incontournable » (audience du 4 février 2020, p. 235).

Le Vérificateur général du Québec dénote aussi le manque d'implication des jeunes et de leur famille dans l'intervention, ce qui contrevient à un principe fondamental de la Loi sur la protection de la jeunesse :

Nous avons notamment observé que les parents et les enfants de quatorze (14) ans ou plus ne sont pas toujours impliqués dans les interventions des DPJ, alors qu'il s'agit d'un principe fondamental de la Loi sur la protection de la jeunesse. En effet, des plans d'intervention ne sont pas signés par les parents à l'application des mesures. Il est alors difficile de savoir s'ils sont engagés dans le processus de changement. Des rencontres de révision se font en l'absence des parents et de l'enfant de quatorze (14) ans ou plus. Pourtant, la rencontre de révision est une occasion pour eux de donner leur point de vue sur l'évolution de la situation et sur la poursuite ou non de l'intervention de la DPJ (audience du 11 décembre 2019, p. 163-164).

Plusieurs ont dénoncé un recours automatique aux mesures d'exécution plutôt que de privilégier une approche participative, axée sur la famille et ses besoins. Garine Papazian-Zohrabian, professeure agrégée au département de psychopédagogie et d'andragogie de l'Université de Montréal et responsable de l'équipe de recherche interdisciplinaire sur les familles réfugiées et demandeuses d'asile, affirme l'importance de comprendre le problème avant d'évaluer et d'intervenir :

Mais arrêtez! Arrêtez d'intervenir! Vous n'avez rien compris! Comprenons, d'abord, le problème, puis après, évaluons les besoins de l'enfant, évaluons les besoins de la famille, puis après, intervenons (Audience du 9 janvier 2020, p. 348).

Une telle approche permettrait, comme l'affirment Chantal Lavergne et Sarah Dufour, toutes deux chercheuses à l'Institut universitaire Jeunes en difficulté, de reconnaître la singularité de chaque enfant et de chaque famille ce qui, par ricochet, améliorerait l'appréciation des services (CSDEPJ-P-068, p. 9). La Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse reconnaît à ce titre que « Miser sur une approche davantage participative : consulter et impliquer les parents dans les décisions, faire preuve de transparence, d'honnêteté, de confiance et d'écoute à leur égard » améliorerait la qualité des services (CSDEPJ, CSDEPJ-315, p. 27). L'Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO) ajoute que l'approche participative est fondamentale avec les familles qui ont connu la migration puisque ce processus « comporte plusieurs deuils » et qu'il faut considérer que le temps d'adaptation diffère « d'une famille à l'autre et d'une personne à l'autre au sein de la même famille » (AFIO, CSDEPJ-P-341, p. 2). L'approche participative permettrait, de cette façon, « de bien comprendre leur réalité et de cibler leurs besoins réels » (AFIO, CSDEPJ-P-341, p. 2).

4.4.3 Réviser les approches en matière de diversité

Certains participants à la Commission ont mentionné que les approches en matière de diversité devraient être formalisées afin d'assurer la qualité des services auprès de familles issues de

communautés ethnoculturelles. Ils ont fait valoir l'importance d'adopter une approche qui reflète les enjeux vécus par ces familles.

Notre analyse nous a permis de constater une disparité au niveau des pratiques proposées par les participants de la Commission. Alors que certaines favorisent des approches qui s'inscrivent dans les pratiques interculturelles (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020; Chantal Lavergne et Sarah Dufour, CSDEPJ-P-068; AFIO, CSDEPJ-P-341); d'autres participants prônent la mise en place de politiques antiracistes (Comité EDJeP, audience du 22 octobre 2019; Paroles d'excluEs, CSDEPJ-P-391) et d'autres, de politiques transculturelles (Clinique pédiatrique transculturelle (CPT) de l'hôpital de Maisonneuve-Rosemont, CSDEPJ-P-227; Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAQ), CSDEPJ-P-221; Garine Papazian-Zohrabian, audience du 9 janvier 2020). Cela dit, indépendamment de la mesure évoquée, l'objectif de leur message demeure le même, c'est-à-dire qu'il plaide en faveur de mesures et de pratiques qui mettent en lumière la discrimination qui existe au niveau de l'intervention en protection de la jeunesse. Certains participants, comme un des membres du comité sur l'Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés au Québec et en France (EDJeP) évoque même la mise en place de mesures réparatrices aux niveaux financier, social et systémique qui prendront en compte la question de la diversité (audience du 22 octobre 2019, p. 67).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse prône, dans son mémoire, l'importance de mettre fin à toute forme de discrimination. Elle suggère d'adopter un regard intersectionnel pour rendre compte de la complexité et des multiples formes que peut prendre la discrimination²⁴ :

Il faut [...] appréhender le principe de non-discrimination par l'approche intersectorielle des motifs de discrimination. Celle-ci permet de prendre en compte les diverses interactions que peuvent avoir plusieurs motifs dans une même situation, pour le même enfant, et qui produisent une discrimination spécifique. Ainsi, l'approche intersectionnelle invite à considérer « la complexe articulation des identités et des inégalités multiples » (Sirma Bilge, 2009). Elle « permet de reconnaître l'expérience

²⁴ Alicia Boatswain-Kyte, Chantal Lavergne et Sarah Dufour ont soutenu l'importance des données relatives à la discrimination. Elles affirment que les données actuelles ne permettent pas d'identifier « la catégorie ethnoraciale de quarante pour cent (40 %) des jeunes qui sont suivis, signalés en centre jeunesse » (Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020, p. 287). Comme l'affirme Alicia Boatswain-Kyte : « Pour pouvoir mieux comprendre la réalité puis la trajectoire des jeunes racisés au sein des protections de la jeunesse, nous avons besoin d'une meilleure saisie des données » (audience du 4 février 2020, p. 287). Dufour et Lavergne notent pour leur part que « si on veut faire une analyse de la disproportion, on a absolument besoin d'un référent populationnel » (audience du 10 janvier 2020, p. 20).

particulière de discrimination due à la confluence des motifs en cause et d'y remédier (Commission ontarienne des droits de la personne, 2001) (CSDEPJ-P-316, p. 11-12).

Il importe ici de préciser que la multiplicité des approches évoquées ne traduit pas nécessairement des divergences d'opinions ou une opposition, car dans certains cas, les approches peuvent être complémentaires. Ce qu'il faut retenir, c'est que les participants n'ont pas évoqué leurs approches dans le but de les faire valoir par-dessus les autres, sauf exception, dans le cas de l'approche intersectionnelle. Bien qu'il n'y ait eu aucune interaction entre les participants afin de susciter un échange sur la ou les approches les plus appropriées, les données ont permis de voir qu'il a plutôt été question de se prononcer sur l'importance d'une approche inclusive en matière de diversité culturelle. De plus, l'objectif de la présente recherche n'est pas de faire la comparaison des différentes approches évoquées dans le cadre des travaux de la CSDEPJ, bien qu'il nous importe de mettre de l'avant les similitudes et les discordances.

Ainsi, les participants ont fait valoir l'importance que la protection de la jeunesse s'engage clairement à adopter des politiques qui favoriseront un cadre interculturel. Comme le rapporte la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) :

Ces changements exigeront, entre autres, des actions concrètes de l'État et du gouvernement, fondées sur une volonté politique à la hauteur des engagements et obligations qu'ils ont en regard des droits des enfants et de leur famille (CSDEPJ-P-361, p. 3).

De nombreux participants mentionnent qu'il est important de **revoir les normes de pratiques** actuelles, lesquelles méritent une mise à jour. Le Vérificateur général du Québec mentionne dans son rapport que le Ministère de la Santé et des Services sociaux : « n'a pas revu les normes de pratique clinique utilisées en protection de la jeunesse depuis longtemps » et que les interventions des DPJ ne sont pas évaluées en fonction de leur efficacité et de leur capacité à intervenir en temps opportun (CSDEPJ-P-046, p. 35). Il ajoute que : « Compte tenu de l'impact sur la sécurité et le développement des enfants des interventions des DPJ, le MSSS, doit disposer d'un moyen pour évaluer leur efficacité et identifier rapidement les situations problématiques » (CSDEPJ-P-046, p. 35). L'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) affirme pour sa part que :

les standards de pratique et les indicateurs de suivi actuels ne permettent pas de mesurer l'efficacité des pratiques en protection de la jeunesse ni de mesurer leur impact sur le bien-être des enfants et des jeunes. Ces standards ont fait l'objet de nombreuses critiques et sont en cours de révision (INESSS, CSDEPJ-P-191, p. 12).

Les données recueillies concernant une révision des approches en matière de diversité seront divisées en deux sous-catégories. Nous aborderons la place d'un processus clinique inclusif et la révision des outils cliniques.

4.4.3.1 Proposer un processus clinique inclusif

Lorsqu'il s'agit de mettre en application la Loi sur la protection de la jeunesse, nos analyses révèlent que les participants sont nombreux à mentionner que le processus clinique n'est pas adapté à la réalité des familles issues de l'immigration. Marie-Claire Rufagari mentionne, à ce titre, que la question de l'immigration est un « défi majeur » puisqu'elle : « n'est pas prise en compte dans nos programmes, dans nos institutions, dans nos équipes et dans nos pratiques » (audience du 4 février 2020, p. 226). Cette lacune représente un défi en soi pour ceux et celles qui interviennent auprès des enfants, des jeunes et des familles immigrantes puisque cette méconnaissance des processus migratoires et des différentes conditions reliées aux statuts peut avoir un impact sur l'intervention et mener à l'exclusion de certaines populations : « Non seulement nous avons des personnes qui nous arrivent de divers horizons, mais il y a aussi différents statuts, différentes trajectoires, différents vécus et aussi différents modes de socialisation » (Audience du 4 février 2020, p. 226). Elle ajoute que : « tous les milieux qui n'ont pas adapté leur pratique vont se retrouver malheureusement à exclure ces populations » (audience du 4 février 2020, p. 227). Madame Rufagari mentionne aussi qu'une approche standardisée, non adaptée à la diversité, qui ne tient pas compte des inégalités de départ ainsi que des conditions pré et post migratoire, a des impacts sur la rencontre et risque grandement d'affecter l'interaction tout en renforçant les inégalités (audience du 4 février 2020, p. 229).

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse mentionne elle aussi l'importance de considérer le vécu pré et post migratoire des familles. À titre d'exemple, la CDPJP affirme que « Pour les familles montréalaises de la catégorie des demandeurs d'asile, des réfugiés et celle des migrants à statut précaire, les conditions de vie difficiles à l'arrivée doivent également retenir toute l'attention des décideurs » (CDPDJ, CSDEPJ-P -361, p. 82).

Pour Alicia Boatswain-Kyte (audience du 4 février 2020), Chantal Lavergne et Sarah Dufour (CSDEPJ-P-068) et la CDPDJ (CSDEPJ-P-361) l'un des moyens d'assurer un processus clinique inclusif est de documenter l'appartenance ethnoculturelle des familles issues de l'immigration. Les données recueillies ont révélé qu'à plusieurs occasions, ces données étaient manquantes et peu fiables, ce qui

limite la réelle prise en compte de l'aspect ethnoculturel. Chantal Lavergne et Sarah Dufour abondent dans ce sens en affirmant ce qui suit :

Une meilleure connaissance des caractéristiques de la clientèle et de ses besoins fait partie des moyens indispensables dont les établissements doivent se doter pour offrir des services adaptés et pour mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de leurs objectifs en matière de diversité culturelle. [...] L'information sur la clientèle issue de la diversité culturelle permettant de mieux connaître ses caractéristiques, ses besoins et sa trajectoire de services en protection de la jeunesse, dans le système de justice pénale pour adolescents et en CLSC reste néanmoins difficilement accessible. Le manque de fiabilité de certaines informations disponibles dans le système projet intégration jeunesse (PIJ) contribue à freiner leur utilisation pour documenter avec précision le portrait de la clientèle (CSDEPJ-P-068, p. 5).

Certains participants ont rapporté l'importance d'adopter des approches inclusives qui prennent en considération la culture dans l'intervention. Pour Chantal Lavergne, de l'Institut universitaire Jeunes en difficulté, promouvoir les approches inclusives et « soutenir le développement de la compétence culturelle » chez les intervenants sont des éléments clés pour améliorer les interventions (audience du 10 janvier 2020, p. 18). Afin d'éviter les biais dans les pratiques décisionnelles à l'égard de familles minoritaires, Chantal Lavergne et Sarah Dufour proposent de promouvoir une lecture écologique du concept de culture. Selon elles : « La culture n'agit pas en vaccum, mais plutôt en interaction avec d'autres caractéristiques contextuelles, situés à tous les niveaux écologiques » (CSDEPJ-P-068, p. 14).

Les participants qui ont mentionné l'importance d'adopter une approche inclusive ont pour la plupart fait valoir l'importance d'axer la démarche clinique sur l'ouverture et l'écoute. Une telle attitude favorise l'accessibilité et surtout, le repérage de traitements différentiels (Tiffany Callender, Tania Callender et Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020) en plus de réduire les biais (Dufour et Lavergne, CSDEPJ-P-068).

Cette approche inclusive signifie aussi l'embauche d'intervenants qui sont issus de différentes communautés ethnoculturelles ou qui ont une expérience migratoire. Remarquant qu'il n'y a pas beaucoup de diversité au sein du personnel de la protection de la jeunesse, la Ligue des Africains du Canada avance que la présence d'intervenants représentant différentes communautés permettrait de briser de nombreux stéréotypes et préjugés tout en offrant une meilleure compréhension des réalités des familles :

Nous sommes convaincus que le fait que la très faible représentation voire même l'absence de représentation des personnes d'origine au sein du personnel de la DPJ

n'aide pas à bannir les préjugés qu'entretiennent les intervenants de la DPJ, qui sont très peu au courant de la réalité des pays d'origine des immigrants (Ligne des Africains du Canada, CSDEPJ-P-216, p. 11).

4.4.3.2 Fournir des outils clinique adaptés

Pour plusieurs des participants de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, l'adaptation des services auprès des familles issues de l'immigration passe par des outils d'évaluation et d'intervention adaptés (Dufour et Lavergne, CDPDJ, Alicia Boatswain-Kyte). À cet effet, Sarah Dufour et Chantal Lavergne affirment que : « si on veut augmenter la pertinence et l'efficacité des actions et décisions, il s'avère nécessaire de soutenir les intervenant-e-s en leur offrant des outils et des ressources adaptés culturellement » (CSDEPJ-P-068, p. 9).

Les outils cliniques actuellement disponibles ont été dépeints comme étant désuets. Selon les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec, il est important de s'ajuster aux transformations qui ont eu cours dans le réseau de la santé: « Les différents systèmes d'information clinique à la disposition des intervenants ont été créés il y a plusieurs dizaines d'années en fonction de l'organisation des services qui prévalaient à l'époque (centres jeunesse, CLSC, centres hospitaliers) » (CSDEPJ-P-085, p. 10). Nous avons aussi mentionné que les indicateurs de suivis actuels ne permettent pas de mesurer l'efficacité des interventions (INESSS, CSDEPJ-P-191).

La Commission des droits de la personne et de la jeunesse reconnaît aussi que les outils cliniques sont désuets et inefficaces et qu'ils ne correspondent plus à la réalité des familles issues de l'immigration lors de la prise de décision. Elle presse donc la Direction de la protection de la jeunesse à « procéder à la révision des outils d'évaluation clinique afin de mieux répondre à la réalité des familles racisées » (CDPDJ, audience du 28 mai 2020, p. 12). Elle ajoute que « les travaux de la Commission en matière de profilage racial et de discrimination systémique des jeunes racisés ont permis d'illustrer l'inadéquation des outils d'évaluation clinique à la réalité des familles racisées » (CSDEPJ-P-361, p. 23). La CDPDJ insiste donc sur le fait que « les indicateurs cliniques utilisés par le DPJ à l'étape de l'évaluation du signalement et à celle de l'orientation » devraient être revues pour être plus adaptées aux besoins des parents et des enfants issues de communautés ethnoculturelles minoritaires (CSDEPJ-P-361, p. 23).

Comme il en a été question précédemment, les données recueillies à l'aide des outils cliniques utilisés sont incomplètes pour dresser un portrait de l'appartenance ethnoculturelle, ce qui affecte la qualité des interventions (Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020, Chantal Lavergne et Sarah Dufour,

10 janvier 2020). Pour Chantal Lavergne et Sarah Dufour, des données fiables et de qualité permettraient, entre autres, de soutenir le développement de connaissances et de parvenir à une prise de décision juste et éclairée (CSDEPJ-P-068). Hélène David, commissaire, mentionne quant à elle que les outils ne sont pas habilités à traduire la réalité complexe de vie, telle qu'elle est vécue par la famille : « tout est vu par une grille de lecture [...] alors que tout est tellement plus complexe dans la vie » (9 janvier 2020, p. 300-301).

La Commission des droits de la personne et de la jeunesse met aussi en garde contre l'usage des données informatisées qui standardisent les réponses et ne favorisent pas la prise en compte de l'unicité des situations familiales. Elle affirme que les informations issues du logiciel utilisé par les centres jeunesse sont parfois substituées à l'analyse de l'intervenant, une pratique qu'elle dénonce : « Il faut, selon nous, préconiser l'analyse des signalements par les intervenants des DPJ et ne pas la substituer aux conclusions de résultats provenant de systèmes informatiques » (CDPDJ, audience du 28 mai 2020, p. 11).

4.4.3.3 Instaurer un modèle de co-intervention

Actuellement, l'intervention en protection de la jeunesse est menée par des travailleurs sociaux à qui la DPJ octroie une autorité institutionnelle en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. Ces professionnels sont présentement les seules personnes autorisées à intervenir au nom de la DPJ. Ils sont également les seules personnes ayant un pouvoir sur la vie des familles quant à la détermination des motifs de compromission. Or, Tania Callender, Tiffany Callender et Alicia Boatswain-Kyte, qui ont testé un modèle de co-intervention impliquant des intervenants de la DPJ et des organismes communautaires, ont fait valoir qu'un tel modèle serait une avenue intéressante pour l'intervention auprès des familles immigrantes ou minoritaires. Tania Callender soutient que :

Par la pratique de plusieurs projets, nous en sommes un exemple marquant. Au cours des dernières six années, en collaboration avec les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, nous avons soutenu plus de cinq cents (500) enfants et leurs familles [...]. En plus de détourner les familles du système et d'accélérer la fermeture de dossiers, ce partenariat offre un continuum de soins améliorés avec un service personnalisé adapté aux besoins de chaque famille (audience du 4 février 2020, p. 278 et p. 280).

Le principe de co-intervention diffère de celui de la collaboration présentée à la section 4.4.2. Il suppose l'octroi de pouvoirs formels à des partenaires désignés par le Directeur de la protection de la jeunesse, ce qui touche la législation (LPJ), contrairement à la collaboration qui peut s'effectuer

indépendamment de celle-ci. La co-intervention a été évoquée lors des travaux de la Commission par différents acteurs et regroupements : l'ACMQ (CSDEPJ-P-023); le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CSDEPJ-P-254); l'INESSS (CSDEPJ-P-191); l'École de service social de McGill (CSDEPJ-P-219). Tania Callender, Tiffany Callender et Alicia Boatswain-Kyte qui représentent le Réseau de développement et de prévention afro-canadien²⁵ ont proposé l'adaptation culturelle des interventions par le moyen de la co-intervention qu'elles décrivent comme une collaboration égale et formelle des centres jeunesse avec des organismes communautaires ayant une expertise culturelle. Comme l'explique Tania Callender : « Notre plaidoyer [...] est pour une reconnaissance des organismes communautaires comme partie formelle et égale » (audience du 4 février 2020, p. 280).

Tel que proposé, ce partenariat permettrait à la Direction de la protection de la jeunesse de désigner des groupes de personnes, dans ce cas, des organismes communautaires, qui ont une expertise interculturelle et qui agiraient à titre de partenaires formels :

Nous devons, et nous voulons, faire partie de la solution. Nous vous offrons ici de mettre notre expertise et notre lien de confiance au profit de la reconstruction de notre système de la protection de la jeunesse et de la famille. Dans cette optique de développement d'un nouveau modèle d'évaluation des dossiers et de mise en place d'un processus inclusif et collaboratif de gestion des cas, l'action communautaire devient un partenaire de choix (Tiffany Callender, audience du 4 février 2020, p. 283).

L'expertise des organismes communautaires a été soulignée par l'une des commissaires de la CSDEPJ, Lise Lavallée : « les organismes communautaires qui ont un rôle à jouer, ne sont pas nécessairement considérés en fonction de leur expertise puis ils aimeraient pouvoir jouer un rôle beaucoup plus important » (audience du 3 décembre 2019, p. 34). Ces partenaires désignés se verraient octroyer des pouvoirs équivalents à ceux des intervenants de la DPJ pour intervenir dans les dossiers où la composition familiale serait issue de communautés ethnoculturelles. Ce partenariat serait envisagé pour assurer un processus plus adapté et équitable. Tiffany Callender affirme que :

Pour assurer l'équité auprès de la communauté noire d'expression anglaise, et pour commencer l'inversion de cette question de surreprésentation de longue date, nous,

²⁵ Cet organisme œuvre à faciliter l'accès aux services santé et sociaux pour les membres de la communauté noire d'expression anglaise (audience du 4 février 2020, p. 276).

l'organisme communautaire, devons être reconnus comme une partie formelle et égale du système (audience du 4 février 2020, p. 280-281).

Selon Tiffany, Tania Callender et Alicia Boatwain-Kyte, le modèle de co-intervention répond au besoin d'une approche culturellement adaptée de l'intervention en PJ : « L'approche courante omet les nuances socioculturelles qui affectent les résultats pour les familles issues de l'immigration. Il existe déjà des réponses sur mesure présentement dans le système » (Audience 4 février 2020, p. 277-278). Ces trois femmes ont fait valoir que les organismes communautaires bénéficient d'une expertise particulière en matière de compétences culturelles, ce qui fait notamment le succès de l'approche communautaire.

Marie-Claire Rufagari affirme qu'une compréhension des cadres de référence des familles est essentielle pour effectuer une intervention efficace auprès des familles immigrantes ou faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires. Selon elle, les intervenants du milieu communautaire pourraient agir comme des « facilitateurs et des traducteurs de cadres de référence » (audience du 4 février 2020, p. 254). Elle ajoute que la protection de la jeunesse doit collaborer avec les organismes communautaires pour « pouvoir comprendre l'importance de ce côté culturel parce que c'est plus, la traduction, c'est plus que le mot, c'est toute la culture qui vient avec » (audience 4 février 2020, p. 263-264). L'Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO) mentionne, dans son mémoire présenté à la CSDEPJ, que des problèmes d'interprétation culturelle et langagière comportent « des risques de parcours en protection de la jeunesse » puisque « l'utilisation de certains mots, de certaines expressions ou de certaines attitudes culturelles des pays d'origine peuvent être interprétées au Québec comme posant un risque pour l'enfant ou comme étant trop contrôlantes » (CSDEPJ-P-341, p. 1). Selon elle, la conclusion serait différente si les intervenants de la protection de la jeunesse prenaient en considération les réalités culturelles des familles.

L'implication du partenaire communautaire dans l'intervention permettrait ainsi de désamorcer les situations d'incompréhensions culturelles et d'empêcher les dérapages au niveau de l'application des mesures ou de la judiciarisation. À ce titre, Sarah Dufour, professeure à l'École de psychoéducation (UdeM) déclare que

Si la personne qui reçoit les confidences est sensible, au plan culturel, puis qu'elle décrypte bien, puis qu'elle offre la bonne porte, bien on vient d'éviter qu'une situation potentiellement à risque de gradation, puis qui pourrait finir par un signalement retenu et même une application des mesures, on va la capter bien plus tôt avant que la situation dégénère (audience du 10 janvier 2020, p. 55).

Le milieu communautaire est aussi reconnu pour son approche de proximité mais également pour le travail qu'il exerce dans le développement des compétences parentales par divers programmes et ateliers. La valorisation des compétences parentales et l'approche participative font déjà partie de la mission de certains organismes qui œuvrent en PJ. Tiffany Callender remarque que « Développer le pouvoir d'agir des parents est au cœur de notre approche » (audience du 4 février 2020, p. 284). Cet élément viendrait certes bonifier les interventions, notamment lorsque les professionnels de la protection de la jeunesse sont peu expérimentés en matière d'intervention interculturelle.

La co-intervention serait donc un modèle d'intervention conjoint, applicable à l'intervention interculturelle, formée d'intervenants de la DPJ et d'une équipe spécialisée et désignée de partenaires communautaires ayant des pouvoirs formels, reconnus et partagés. Il est à noter que le processus d'intervention actuel n'octroie un pouvoir d'agir qu'à un intervenant en DPJ et que les autres intervenants qui collaborent et œuvrent en concertation avec la DPJ n'ont pas de pouvoirs réels. Le principe de co-intervention va donc plus loin que le principe de collaboration, premièrement, car il vise à rendre la collaboration et la concertation formelle et obligatoire lorsque l'intervention se déroule en contexte interculturel et, deuxièmement, car il prévoit des pouvoirs égaux entre les intervenants de la DPJ et les partenaires désignés. À ce sujet, Régine Laurent, présidente de la CSDEPJ, s'est interrogée sur la capacité du modèle de co-intervention à « dédramatiser avant qu'on arrive dans le parcours de protection » (Régine Laurent, présidence de la CSDEPJ, audience du 4 février 2020, p. 310) et Tania Callender a affirmé son potentiel de détourner des familles du système de la protection de la jeunesse, notamment en prévoyant une implication précoce des partenaires communautaires :

[...] ils sont vraiment au tout début du signalement. [...] une fois que le signalement est reçu, on travaille en co-intervention avec eux [le département de rétention de traitement de signalement et aussi de vérification de terrain] pour s'assurer [...] il y a-tu une possibilité de traitement ou de soutien qui vient du système communautaire, ou est-ce que c'est absolument nécessaire qu'ils continuent la trajectoire au niveau du système de protection de l'enfance. Dans les deux cas, on procède à une co-intervention » (Tania Callender, audience du 4 février 2020, p. 310).

En prévoyant l'implication d'une autre entité formelle et distincte apte à intervenir en situation interculturelle, le modèle de co-intervention élimine ainsi le rapport de force entre l'intervenant de la DPJ et la famille et règle, du même coup, l'absence d'équité tant reprochée à la DPJ. Plusieurs ont évoqué un mépris collectif pour la DPJ ainsi qu'un manque de confiance des parents et des communautés ethnoculturelles envers le système. La co-intervention vise ainsi un équilibre entre

l'intervenant de la DPJ et l'intervenant communautaire qui favorisera une plus grande transparence (Tiffany Callender, audience du 4 février 2020, p. 281).

De plus, la co-intervention permettrait de rejoindre un plus grand nombre de familles puisque le milieu communautaire bénéficie d'un lien de proximité et d'une relation de confiance avec les familles, contrairement aux intervenants de la protection de la jeunesse. Comme l'affirme Tania Callender :

En raison de l'expérience de vie commune avec la communauté que nous desservons, nous possédons une compétence culturelle qui est une expertise souvent manquante tout au long de la trajectoire du système. Notre capacité d'offrir un confort culturel et d'établir un lien de confiance impacte positivement le développement d'interventions (Tania Callender, audience du 4 février 2020, p. 278).

Elle ajoute que la co-intervention offre une option plus efficace qui permet également de réduire le nombre de familles à accompagner en protection de la jeunesse :

Ce modèle d'intervention conjointe culturellement adapté augmente la probabilité que les familles acceptent le soutien proposé, améliore le suivi et la continuité des soins, en plus de raccourcir la durée d'intervention des services publics, réduisant le fardeau du système (Tania Callender, CSDEPJ-P-091, p. 2).

Ajoutons que la Clinique pédiatrique transculturelle (CPT) de l'hôpital de Maisonneuve-Rosemont conseille elle aussi d'« impliquer des intervenants formés en transculturel comme la CPT (Clinique pédiatrique transculturelle) dès le stade d'évaluation des cas » (CSDEPJ-P-227, p. 3).

4.4.4 Pallier le manque d'information

Un autre enjeu abordé par les participants repose sur le rôle essentiel de la formation continue afin de permettre aux intervenants des centres jeunesse de développer de nouvelles habiletés et de demeurer à jour au niveau de leurs compétences professionnelles (Camil Bouchard, audience du 26 novembre 2019, p. 140). Cela étant dit, la disponibilité des formations demeure actuellement un enjeu problématique puisque les intervenants qui demandent de suivre des formations subissent souvent des refus de la direction. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec affirme même que les intervenants des centres jeunesse « [...] sont obligés de prendre des vacances pour être capables d'aller se faire former ou ils font accroire qu'ils sont malades » (OTSTCFQ, audience du 26 mai 2019, p. 100).

Certains participants avancent que les formations touchant l'intervention auprès des familles et des communautés ethnoculturelles sont essentielles en raison de la donnée interculturelle qui entraîne son lot de complexité supplémentaire, notamment au niveau de la prise de décision (Chantal Lavergne et Sarah Dufour, CSDEPJ-P-068, p. 7). Comme l'affirme André Lebon, vice-président de la Commission : « je pense que quand on parle des situations d'immigrants puis tout ça, c'est puissance dix » (audience du 9 janvier 2020, p. 340). Il devient donc important, dans ce cas, d'offrir aux intervenants des formations qui les aideront à intervenir auprès de ces familles.

Les participants qui ont mentionné l'importance de recevoir des formations touchant à l'intervention auprès des familles immigrantes et des groupes ethnoculturels ont indiqué que celles-ci devaient être adaptées à la réalité de la diversité ethnoculturelle (Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM), CSDEPJ-P-201; CDPDJ, CSDEPJ-P-361; Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020). Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) a soulevé la nécessité de « former les intervenants des CIUSSS – CISSS à cette nouvelle réalité des jeunes migrants » afin de mieux comprendre les différents statuts, les questions d'adaptation culturelle, les trajectoires migratoires et de mieux connaître les ressources disponibles pour les soutenir (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Institut universitaire jeunes en difficulté, CSDEPJ-P-260, p. 14). L'Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ) précise quant à elle qu'« [...] une formation ajustée à la réalité des nouveaux arrivants pour les intervenants [...] pourrait diminuer les "chocs" culturels et favoriser un service de meilleure qualité » (ACMQ, CSDEPJ-P-023, p. 15).

Le développement de la compétence culturelle au moyen de la formation est un point qui a été évoqué à de nombreuses reprises par les participants de la Commission. Plusieurs ont d'abord rapporté que les intervenants ne sont pas suffisamment outillés pour faire face à toute la complexité qu'implique l'intervention interculturelle. A titre d'exemple, la Ligue des Africains du Canada affirme que : « Nos expériences avec la DPJ nous ont permis de conclure que les intervenant(e)s et les travailleuses sociales ne sont pas suffisamment qualifiées par rapport à la mission qui leur est confiée » (CSDEPJ-P-216, p. 9). La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a notamment fait valoir que les formations en interculturel favorisent les acquis des professionnels, réduisent les mauvaises interprétations de la dynamique familiale dans les familles minoritaires et issues de l'immigration (CSDEPJ-P-361, p. 220). La Commission stipule que les formations doivent inclure un volet interculturel et un volet antiraciste; qu'elles devraient être obligatoires pour tous les intervenants des centres jeunesse; être assorties d'une évaluation des acquis et que tout cela devrait « contribuer à diminuer la

surreprésentation des enfants racisés, notamment des communautés noires, dans les signalements » (CSDEPJ-P -361, p. 220). Elle propose de plus d'ajouter une dimension antiraciste aux formations interculturelles, lesquelles seraient accréditées par le MSSS et le Ministère de l'Éducation et dispensées à tous les professionnels de l'éducation, de la santé et des services sociaux (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 52).

Nos analyses font ressortir que le manque d'expérience affecte le niveau de compétence des professionnels, notamment au niveau de l'évaluation²⁶ et que ce manque de compétences se reflète chez certains parents qui remettent en doute les capacités des intervenants plus jeunes. Dans cette optique, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec mentionne qu'en raison de la complexité des interventions en contexte pluriethnique ou migratoire, il est important de s'assurer que les compétences interculturelles des nouveaux intervenants soient validées et consolidées par de l'encadrement clinique, du soutien professionnel et des formations offertes par les centres jeunesse :

Plusieurs professionnels ont peu d'expérience alors qu'ils doivent agir dans des situations comportant un haut risque de préjudice pour les enfants et les familles impliquées. Les jeunes diplômés et les nouveaux intervenants se butent à un manque d'encadrement clinique et de soutien professionnel. La plupart du temps, ils sont privés d'un processus d'intégration qui comprend notamment une période d'observation et de formation à propos des réalités terrain, des problématiques spécifiques rencontrées et des protocoles existants dans ce milieu de travail (CSDEPJ-P-314, p. 26).

La volonté d'assurer une cohérence entre le terrain et le milieu académique a été abordée par certains participants qui ont affirmé que les notions apprises sur les bancs de l'école ne les préparaient pas nécessairement à la réalité du terrain : « Force est de constater qu'il y a un écart important entre la formation générale offerte par les maisons d'enseignement et les connaissances requises à la pratique spécialisée » (DPJ-DP, audience du 3 décembre 2019, p. 75). L'Association des conseils

²⁶ Un sondage effectué en février 2020 a révélé que 30% des intervenants en protection de la jeunesse avaient un parcours d'expérience de moins de 5 ans et que 67% des professionnels expérimentés ont indiqué que pour être fonctionnel en protection de la jeunesse, cela nécessitait plus de 5 ans d'expérience (OTSTFQ, CSDEPJ-P-314, p. 27). Marie-Claire Rufagari considère pour sa part que ce sont les évaluations qui causent le plus de problème en contexte interculturel : « Je vous dirais qu'en fait, au niveau des évaluations, c'est là où le problème [...] se pose. C'est que tous ces éléments [...] qui touchent l'immigration, c'est nouveau pour plusieurs professionnels. [...] Au niveau des évaluations, on se retrouve avec des pistes d'intervention qui ne font pas du sens » (audience du 4 février 2020, p. 243).

multidisciplinaires du Québec propose quant à elle d'aborder, pendant la formation académique, des notions en lien avec la protection de la jeunesse, telle que la maltraitance :

[...] la maltraitance des enfants devrait être abordée dès la formation collégiale ou universitaire. La maltraitance des enfants concerne toutes les professions. Ça permettrait la prévention puis une collaboration entre les différents professionnels et établissements (ACMQ, audience du 3 décembre 2019, p. 99).

Des participants ont fait valoir l'absence d'un programme national actuel en matière de formation puisque celles qui sont actuellement offertes proviendraient d'initiatives locales (ACMQ, CSDEPJ-P-023). Les DPJ du Québec ainsi que les CISSS-CIUSSS ont abordé l'idée d'un « Nicolet de la DPJ », c'est-à-dire qu'elles ont réfléchi à la possibilité d'offrir une formation spécifique pour les intervenants qui travailleront dans les centres jeunesse, au même titre que la formation policière qui est offerte à Nicolet (DPJ-DP, audience du 3 décembre 2019; CSDEPJ, CSDEPJ, P-36). Marie-Claire Rufagari déplore elle aussi l'absence d'une formation interculturelle qui serait généralisée à l'ensemble des intervenants des centres jeunesse : « L'approche interculturelle ne serait pas du luxe et je sais que dans les travaux avec les Centres jeunesse, la formation interculturelle était présente, mais maintenant elle ne l'est plus. On ne sait pas pourquoi²⁷ » (Audience du 4 février 2020, p. 248). Chantal Lavergne et Sarah Dufour proposent quant à elles de dispenser une formation interculturelle à l'ensemble des acteurs et des collaborateurs en protection de la jeunesse puisque le développement des compétences interculturelles est un gage de réussite de l'intervention dans un contexte de diversité (audience du 10 janvier 2020, p. 30).

Il se dégage donc trois avenues au niveau de la formation interculturelle offerte aux intervenants des centres jeunesse. D'une part, s'assurer que les intervenants soient mieux formés en intervention interculturelle au niveau collégial ou universitaire. Une telle formation suppose que les étudiants soient concrètement préparés à intervenir dans un contexte de diversité. D'autre part, réfléchir à une formation collégiale ou universitaire qui s'adresserait spécifiquement aux étudiants qui veulent

²⁷ Le CSSS de la Montagne (Équipe METISSS) avait été mandaté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux pour fournir une formation interculturelle à l'ensemble des intervenants et gestionnaires des centres jeunesse du Québec. Cette formation, qui s'échelonnait sur deux jours, comportait des informations en lien avec le processus migratoire et ses conséquences sur les familles et l'intervention. Elle abordait aussi l'approche interculturelle en y incluant les notions de cultures, celles d'identité, celles de chocs culturels et de décentration et donnait des pistes pour améliorer l'intervention dans un contexte de diversité. Y étaient aussi abordées les notions d'ethnocentrisme, les stéréotypes, les préjugés, la discrimination et le racisme. La réforme du Ministère de la Santé et des Services sociaux, survenue en 2015 a mis un frein à la dispensation de cette formation qui était animée en duo par un spécialiste des relations interculturelles et un intervenant des centres jeunesse.

travailler en centre jeunesse. En troisième lieu, s'assurer que chaque centre jeunesse est en mesure d'offrir de la formation continue, de l'encadrement clinique et du soutien professionnel à ses intervenants en milieu de travail.

Or, nos analyses révèlent également qu'autant le manque de formation que le manque de ressources et de collaboration qui jouent un rôle particulier dans le soutien aux interventions auprès des familles issues de communautés ethnoculturelles, ont des effets sur les conditions d'exercice et sur la relation qui est au cœur même de l'intervention.

4.5 L'ontosystème : les enjeux interpersonnels

Les éléments propres à l'ontosystème relèvent des enjeux interpersonnels existant entre l'intervenant et l'usager. Ils sont au cœur de la rencontre. Nous rappelons que l'ontosystème représente l'univers des deux individus en présence lors de l'interaction professionnelle et qu'il s'attarde aux facteurs propres aux individus en interaction. Les éléments de l'ontosystème rendent également compte des variables qui influencent la relation entre l'intervenant et la famille.

Cette section portera sur les enjeux propres à l'ontosystème qui sont ressortis de notre analyse. Ils seront classés en deux catégories. Nous aborderons d'abord les éléments de la Commission qui sont ressortis des catégories que nous avons nommées « conditions d'exercices ». Nous présenterons ensuite les éléments qui ont émergé sous les catégories « partialité de l'intervention en CJ » et « sentiment d'absence de contrepouvoir ».

4.5.1 Les conditions d'exercices

On comprend que par sa nature, l'intervention en protection de la jeunesse implique un travail complexe qui comporte de multiples enjeux pouvant engendrer des préjudices graves pour les enfants et leur famille (OTSTFQ, CSDEPJ-P-314, p. 36), mais pouvant aussi avoir des impacts sur les intervenants en raison de la charge émotionnelle liée aux interventions et de la lourdeur de la tâche qui leur est demandée.

Un participant, témoignant sous le couvert de l'anonymat, confirme la charge psychologique que vivent au quotidien les intervenants de la protection de la jeunesse qui doivent :

« [...] conjuguer au quotidien avec leur cadre de référence personnel versus la grande détresse des familles. Ils sont largement confrontés à la déception, la frustration, la peur, l'agressivité, l'incompréhension des familles et du réseau d'aide, la dévalorisation sociale de leur fonction, le sentiment d'incompétence, le manque de temps et de moyens adéquats à l'exercice de leur fonction et de leur imputabilité » (CSDEPJ-P-343, p. 2).

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec confirme que les cadres légaux rigoureux sur lesquels reposent les évaluations, ainsi que l'importance de toujours devoir prendre en considération la particularité de chaque situation sur le plan familial, culturel et social comportent une forte charge mentale et émotive. Les Directeurs de la protection de la jeunesse ajoutent que les intervenants qui sont constamment exposés à la souffrance humaine « sont à risque de développer des traumatismes vicariants » (CSDEPJ-P-081, p. 12).

Le nombre élevé de demandes, le roulement des employés, le manque d'expérience et de formation de plusieurs intervenants sont d'autres facteurs qui viennent s'ajouter à l'intensité psychologique des interventions. Garine Papazian-Zohrabian, qui travaille avec des intervenants de la protection de la jeunesse affirme à ce titre que ceux-ci sont dépassés : « Tout le monde est dépassé. Et je pense aussi qu'avec des populations très vulnérables, on a souvent des intervenants très jeunes qui ne sont pas assez formés, qui n'ont pas assez d'expérience et qui sont aussi angoissés » (audience du 9 janvier 2020, p. 328).

Les Directions de la protection de la jeunesse mentionnent quant à elles que le travail des intervenants en centre jeunesse est complexe et épuisant mentalement, notamment en raison de la constatation d'exposition à la critique :

[...] travailler dans l'urgence et dans la crise, faire face à la méfiance et à la colère des parents, être témoin de la détresse et de la souffrance des enfants et des parents, nourrir l'espoir d'enfants et de parents blessés par la vie et réussir à les mobiliser dans une démarche de changement, porter le fardeau de la preuve au tribunal de la jeunesse, témoigner longuement de ses interventions, être exposé constamment au regard critique de plusieurs acteurs tel que la Chambre de la jeunesse, le Commissaire aux plaintes, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après « CDPDJ »), le Protecteur du citoyen et ultimement, les médias, constitue en soi, une grande pression (CSDEPJ-P-081, p. 7).

Les conditions d'exercices de la pratique sont donc constamment marquées par la reddition de comptes et les intervenants subissent de nombreuses pressions pour répondre aux standards d'efficacité et aux normes de la pratique établis par leur Ordre, par leur organisation et par le Gouvernement. Comme l'affirment les réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal :

Afin d'atteindre les normes établies par les institutions impliquées dans un tel contexte de travail, un certain nombre d'intervenants rédigent chez eux, sans charger leurs heures, pour survivre à la pression, par souci du devoir à assumer et par grand professionnalisme. À ceci s'ajoute le fait de ne pas faire partie des mauvais intervenants qui n'arrivent pas à faire les tâches exigées dans les délais prescrits alors qu'ils se font dire qu'ils organisent leur travail. Les intervenants déploient des efforts inestimables pour obtenir un « bulletin de performance » meilleur au nom de leur équipe, de leur chef, de leur Direction, de leur CIUSS ou CIUSSS, du Ministère pour qu'enfin le Gouvernement soit content (Réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, CSDEPJ-P-393, p. 15).

Bref, nos analyses permettent de conclure que les conditions d'exercice, plus précisément la charge de travail élevée, les exigences administratives et le manque de temps accentuent les enjeux interpersonnels et marquent de manière particulière la relation entre l'intervenant et la famille.

4.5.2 La relation professionnel-usager, au coeur de la réussite de l'intervention

La relation professionnel-usager est fondamentale dans les interventions en protection de la jeunesse. Les participants à la Commission ont été nombreux à définir le type d'accompagnement qui devrait être adopté avec les enfants, les jeunes et leurs familles. Plusieurs critères sont ressortis comme étant essentiels à une pratique de qualité dans ce contexte de pratique bien particulier.

L'Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM) mentionne qu'un accompagnement de qualité des familles doit se baser sur « la création d'un lien de confiance qui nécessite du temps, de la constance, de la disponibilité et de l'écoute » (CSDEPJ, P-201, p. 13). L'Alliance des comités d'usagers des Centres Jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) stipulent que la notion d'accompagnement en protection de la jeunesse prend tout son sens si les intervenants accordent autant d'importance au savoir-être qu'au savoir-faire : « Le savoir-être des intervenants est [...] primordial pour permettre à l'utilisateur de poser toutes ses questions, partager son inconfort, son incompréhension et, possiblement, engendrer une réelle relation de confiance.» (CSDEPJ-P-206, p. 15).

La qualité de la relation, nécessaire pour instaurer un climat de confiance entre l'intervenant et la famille sont des éléments incontournables pour la réussite de l'intervention. Cependant, les conditions de travail ainsi que le contexte de la pratique en protection de la jeunesse sont des facteurs qui nuisent à l'alliance thérapeutique : « Les conditions sont difficiles, l'instabilité du personnel est un problème qui a une incidence sur la continuité de l'intervention et sur la communication entre toutes les parties concernées » (Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et RPCU, CSDEPJ-P-206, p. 20).

Le manque de temps, mentionné précédemment, est un obstacle majeur à l'établissement d'une relation de confiance. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes familiaux et conjugaux du Québec affirme à ce titre que « Le contexte de pratique de plus en plus rapide a [...] un impact sur la possibilité de créer des liens nécessaires à la réalisation d'interventions très sensibles » (audience du 26 mai 2020, p. 61). L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers ajoutent que le lien de confiance est difficile à établir si les délais de retour d'appel sont longs : « Les jeunes et les parents soulignent fréquemment que les délais de retour d'appel sont longs. Ce qui amène souvent un bris de confiance et de la non-collaboration » (Audience du 27 mai 2020, p. 67). Le manque de temps entraîne aussi une absence de profondeur dans les interventions, ce qui amène les intervenants à devoir faire des jugements hâtifs, des équations directes et prendre des raccourcis (Chantal Lavergne et Sarah Dufour, audience du 10 janvier 2020). C'est pourquoi l'OTSTCFQ recommande de « permettre aux professionnels de disposer du temps nécessaire pour évaluer un signalement, analyser une situation et intervenir en considérant l'histoire du jeune, mobiliser les parents et les proches autour de l'enfant » (CSDEPJ-P-314, p. 32).

Les participants à la Commission font aussi ressortir l'importance d'établir une bonne communication entre les acteurs de l'intervention. Les intervenants doivent donc posséder des habiletés de communication qui leur permettent de se mettre au niveau des enfants, des jeunes et de leur famille : « L'intervenant doit être capable de vulgariser l'information pour qu'elle soit bien comprise » (FCAAP, CSDEPJ-P-171, p. 13).

En contexte interculturel, il est important que les intervenants reconnaissent que les familles ne sont pas nécessairement familières avec le fonctionnement du système de protection de la jeunesse et de toute la complexité du processus. Un silence ou un hochement de tête ne signifient pas nécessairement la compréhension ou l'approbation de la situation. Jacques Roy, intervenant social pour AutonHommie et professeur associé à l'Université du Québec à Rimouski (UQAR), affirme à ce sujet qu'

[...] il n'est pas rare que, dans les premières rencontres, le client évite de poser des questions pour mieux comprendre l'intervenant ou même feigne de bien enregistrer par souci de bien paraître. Ici, l'intervenant doit être sensible à cette dimension culturelle du langage afin d'éviter l'équivoque et d'inscrire une distance entre le client et l'intervenant, voire, dans le pire des cas, de provoquer un sentiment d'infériorité et d'oppression (Jacques Roy, CSDEPJ-P-178, p. 65).

Dans ses communications, l'intervenant doit aussi prendre en considération la culture des familles et axer le dialogue sur la négociation. Comme l'affirment Chantal Lavergne et Sarah Dufour : « L'approche

des professionnel-les doit tenir compte de la culture des familles et mobiliser des pratiques axées sur la négociation ainsi que sur le dialogue interculturel entre les parents et les enfants, de même qu'entre les parents et l'institution » (CSDEPJ-P-068, p. 8). Marie-Claire Rufagari mentionne, lors de son audience à la Commission, que la communication professionnel-usager est à la base de la réussite de l'intervention : « Lorsque la communication se fait, je vous dirai qu'il y a beaucoup de choses extraordinaires qui se font » (audience du 4 février 2020, p. 250).

Nos analyses ont également révélé que la relation entre l'intervenant et la famille est marquée par un rapport de force et que la partialité de l'intervenant pouvait faire obstacle à la relation. Les participants ont mentionné que les intervenants prenaient parfois des décisions sans avoir considéré « l'ensemble des obligations prévues dans la Loi sur la protection de la jeunesse » (Vérificateur général du Québec, CSDEPJ-P-046, p. 25). La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) indique que les droits des familles ne sont pas toujours respectés, qu'elles ne reçoivent pas toujours les services adéquats, qu'elles sont souvent mal ou peu informées et qu'au final : « [...] les parents ne sont pas suffisamment impliqués dans les prises de décisions qui concernent leurs enfants » (FCAAP, CSDEPJ-P-171, p. 3).

Plusieurs participants ont mentionné l'absence d'ouverture des intervenants et leur manque d'écoute en ajoutant que ceux-ci avaient agi en fonction de leurs idées préconçues à l'égard des familles plutôt que d'essayer de comprendre leur vécu (Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et RPCU, audience du 27 mai 2020, p. 77). L'Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM) soutient quant à elle qu'« À peine un tiers des parents a affirmé que les décisions entourant un enjeu aussi important que la clarification du projet de vie des enfants s'étaient prises dans un contexte de discussions ouvertes, où ils s'étaient sentis écoutés et partie prenante » (CSDEPJ-P-201, p. 18). L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers soulignent que plusieurs jeunes et de nombreux parents leur ont mentionné qu'ils avaient l'impression que tout avait été décidé d'avance et qu'ils n'avaient pas eu un mot à dire dans la prise de décision. Ils ont mentionné que leur participation n'était pas suscitée et qu'on leur imposait des décisions qui avaient pour effet de les démobiliser plutôt que de favoriser leur implication (audience du 27 mai 2020, p. 76). D'autres, comme Marie-Claude Ruagari, ont indiqué que la présence de stéréotypes et de préjugés chez les intervenants teinte fortement les évaluations et les interventions : « je peux vous dire qu'à partir du moment où, comme être humain, nous avons des préjugés, des stéréotypes, les préjugés dont on n'est pas conscient vont nous prendre en traître et vont

entraver nos interventions. Et les perceptions vont venir teinter même les évaluations » (audience du 4 février 2020, p. 230).

Cet étiquetage de la part des intervenants, ainsi que le manque d'écoute semblent avoir eu un impact négatif sur les enfants, sur les jeunes et sur leurs parents (CSDEPJ-P-315, p. 14; Témoin sous le couvert de l'anonymat, audience du 29 octobre 2019, p. 87). L'INESSS affirme que « certaines interventions psychologiques utilisées auprès d'enfants et adolescents ont été documentées non seulement comme inefficaces mais également comme potentiellement dommageables » (CSDEPJ-P-191, p. 12). La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) avance quant à elle que des interventions bâclées pourront affecter les liens familiaux et complexifier des situations qui sont déjà difficiles (CSDEPJ-P-171, p. 3).

Nos analyses démontrent que le jeune âge des intervenants, leur manque d'expérience et l'absence de compétences culturelles sont les facteurs qui diminuent leur degré d'ouverture et leur conciliation dans certaines interventions. L'Alliance des comités d'usagers des Centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers mentionnent à ce titre que « certains intervenants feront effectivement preuve de plus de fermeté et d'une attitude moins conciliante que leurs collègues expérimentés » (CSDEPJ-P-206, p. 7).

Les travaux de la Commission révèlent que des interventions inadéquates peuvent causer d'importants préjudices à la famille. À titre d'exemple, le profilage sera à la base de la surreprésentation de certains groupes ethnoculturels. La Ligue des Africains du Canada souligne à ce sujet que le profilage racial, « basé sur les préjugés est la cause principale de la forte représentativité des enfants de notre communauté dans le système de la protection de la jeunesse » (CSDEPJ-P-216, p. 12).

L'absence de recours en matière de plainte pour les familles – ou la méconnaissance des recours possibles – a fait l'objet de plusieurs observations chez les participants de la Commission qui affirment que les parents se sentent coincés lorsqu'ils sont sous la loupe de la protection de la jeunesse. Ce constat met aussi de l'avant le rapport de force inégalitaire qui existe entre les intervenants et les familles qui n'ont souvent pas le courage de se défendre contre la DPJ. Pour plusieurs, « La DPJ, c'est David contre Goliath [...] La DPJ est plus forte que la police » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-315, p. 11).

Lors des audiences, les participants ont été nombreux à affirmer que le contexte d'autorité et le rapport de pouvoir avaient un fort impact sur l'établissement de la relation qui s'établit entre les intervenants et les familles :

il y a des rapports de pouvoir. Moi, je suis très surprise de voir qu'il y a des intervenants qui pensent en fait que la personne qui est devant eux, les familles, ont plus de pouvoir. Comme intervenant, par définition, dans la rencontre, c'est l'intervenant qui a la marge de manœuvre (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020, p. 231).

L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers mentionnent aussi l'existence, chez les parents, d'un sentiment d'abus de pouvoir de la part des intervenants : « Les parents ont plutôt l'impression que les visites servent à les piéger » (audience du 27 mai 2020, p. 67).

Plusieurs **recommandations** sont ressorties de la Commission afin de favoriser une plus grande participation des jeunes et de leur famille dans le processus d'intervention. L'importance d'assurer une bonne relation entre le professionnel et les usagers a notamment été soulevée à de nombreuses reprises. Il importe que l'intervenant reconnaisse le potentiel et les capacités parentales des usagers. Comme l'affirme un témoin sous le couvert de l'anonymat : « Pour intervenir en protection de la jeunesse, [...] il faut sans cesse se rappeler, du haut potentiel d'amélioration des individus en général lorsque bien soutenu par une communauté qui croit et soutient le développement du plein potentiel et de l'autonomie de ses membres » (CSDEPJ-P-343, p. 1). L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) mentionnent, dans la même veine, que nommer les forces des enfants et des parents plutôt que de mettre l'unique emphase sur les problèmes vécus par la famille favoriserait l'écoute du parent qui, replacé dans ses compétences parentales, accepterait peut-être mieux « l'évaluation d'un étranger sur son quotidien » (audience du 27 mai 2020, p. 67). Ils soulignent aussi qu'il revient à l'intervenant de créer l'alliance et de fournir aux familles « [...] les explications pertinentes au bon moment pour diminuer leur niveau d'inquiétude et pour susciter une plus grande implication de leur part » (audience du 27 mai 2020, p. 72).

Afin d'assurer une plus grande équité dans les prises de décisions chez les intervenants. Émilie Roy, qui représente le comité d'Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés (EDJEP), affirme que les décisions prises par les intervenants lors d'une évaluation devraient être prises en équipe plutôt qu'en solo et ce, pour éviter les biais personnels et professionnels : « que ce ne soit pas un seul intervenant qui peut prendre la décision en appelant un cadre, parce que cet intervenant-là fait une interprétation

de la situation à travers son parcours personnel et professionnel. Donc, chaque intervenant réagit de manière différente » (Émilie Roy pour EDJEP, audience du 22 octobre 2019, p. 65). L'idée d'exiger de la DPJ qu'elle fasse appel à des professionnels externes qui corroboreraient les évaluations des intervenants a été proposée (CSDEPJ, CSDEPJ-P-315, p. 24) tout comme celle de créer un poste de « défenseur des enfants », lequel serait impartial et indépendant de la Direction de la protection de la jeunesse (CSDEPJ, CSDEPJ-P-315, p. 24).

L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le Regroupement provincial des comités d'usagers recommandent quant à eux de mettre en place, de façon formelle, des comités d'usagers dans tous les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse « afin de mieux défendre les droits des usagers et d'entendre leur insatisfaction »²⁸ (audience du 27 mai 2020, p. 71). Dans le même ordre d'idées, la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) souligne l'importance d'informer les parents « de l'existence du processus de plainte et de leurs droits d'être assistés et accompagnés (CSDEPJ-171, p. 17).

4.6 Synthèse des résultats

Notre analyse a permis de faire ressortir que pour rendre compte des enjeux de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse, il faut inévitablement rendre compte du contexte général qui entoure l'intervention. C'est pourquoi nous avons présenté des éléments qui touchent l'intervention dans son ensemble plutôt que de nous pencher uniquement sur des éléments qui touchent spécifiquement à l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse. Les participants qui se sont exprimés sur les enjeux de la diversité dans l'intervention ont eux aussi affirmé l'importance de considérer des enjeux plus généraux qui viennent teinter le travail des intervenants et qui ont des conséquences sur les enfants, les jeunes et les familles. Une analyse du contenu des documents soumis à la CSDEPJ nous a donc permis de rappeler que l'interaction en contexte interculturel dans le cadre de la protection de la jeunesse est plus qu'une simple rencontre ponctuelle entre un intervenant et un

²⁸ L'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse et le RPCU, qui agissent pour la défense des droits des usagers, indiquent que la présence des comités usagers est inégale et variable dans les centres jeunesse (audience du 27 mai 2020).

usager et qu'elle dépasse le cadre des interactions interpersonnelles entre l'intervenant, l'enfant, le jeune et la famille.

Nous avons souligné, dans la problématique, que l'intervention en contexte pluriethnique possède des particularités qui lui sont propres en raison notamment de facteurs qui sont liés à l'immigration ou à l'appartenance à des groupes ethnoculturels minoritaires. Nous avons également abordé les nombreux défis associés à la prise en considération de la dimension interculturelle dans l'intervention en protection de la jeunesse. Rappelons seulement que la littérature, tout comme les participants à la Commission, soulignent la nécessité d'adapter les services, et notamment l'intervention, lorsqu'ils s'inscrivent dans un contexte interculturel.

Les participants à la Commission ont aussi été nombreux à aborder l'importance de **renforcer le filet social** chez les familles issues de l'immigration. Les propos des participants ont laissé voir que les conditions précaires dans lesquelles se retrouvent plusieurs de ces familles sont fortement associées à la maltraitance en raison de difficultés qui peuvent être liées à l'intégration. Or, l'absence d'un filet social est une des raisons principales qui peut affecter leurs capacités à assurer les besoins de leurs familles, ce qui peut être interprété comme de la négligence chez des intervenants qui sont pressés ou qui, pour diverses raisons, manquent de sensibilité ou de connaissances face aux différences culturelles ou aux conditions migratoires ou post-migratoires.

Nos données ont aussi laissé voir que système de la protection de la jeunesse est empreint de **pratiques discriminatoires**. L'intervention en protection de la jeunesse, basée sur une conception sociale ethnocentrique (Morneau, 1999) et monoculturelle (White *et al.*, 2017) renforce donc des inégalités que vivent les familles issues de l'immigration ou provenant de communautés ethnoculturelles minoritaires. Plusieurs familles se heurtent à des critères d'évaluation qui ne sont pas adaptés à leur réalité (Labonté, 2010), ce qui expliquerait, notamment, une partie des raisons pour lesquelles elles seraient surreprésentées en protection de la jeunesse. De plus, les participants ont souligné la présence de discrimination auprès des familles issues de l'immigration ainsi que celles issues de minorités ethnoculturelles qui s'étend au-delà de la mesure individuelle et isolée et qui les rends davantage vulnérables à évoluer dans un contexte socioéconomique défavorable (CDPDJ, CSDEPJ-P-361). Afin de répondre à cet enjeu, les participants ont affirmé l'importance de d'abord questionner les inégalités en adoptant un regard critique qui sous-tend une façon systémique d'observer les inégalités sociales et qui permet de reconnaître les formes de discrimination que peuvent vivre les familles. Ils abordent

également la nécessité de rendre compte du poids des inégalités socioéconomiques dans les évaluations des intervenants afin que ces familles ne se retrouvent pas surreprésentées dans le système de la protection de la jeunesse en raison de leurs conditions socioéconomiques plutôt qu'en raison des motifs prévus par la Loi sur la protection de la jeunesse.

L'un des enjeux majeurs soulevés par les participants est que les **approches en centres jeunesse ne sont pas adaptées aux familles immigrantes ou issues de minorités ethnoculturelles** et qu'elles doivent être révisées afin d'améliorer la qualité des interventions. Le processus clinique actuel relève d'une approche standardisée qui ne tient pas compte du vécu migratoire des familles (CDPDJ, CSDEPJ-P-361) et des inégalités de départ auxquelles elles font face (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020), ce qui peut renforcer des mécanismes d'exclusions. Les participants ont de plus souligné l'importance d'**élaborer une politique adaptée à la diversité** qui serait à la hauteur des engagements des institutions chargées de protéger les droits des enfants.

Les participants ont également proposé de **revoir et d'adapter les pratiques et les outils cliniques** afin d'harmoniser leur application à la réalité des familles immigrantes ou issues de minorités ethnoculturelles. Plusieurs ont souligné que les données recueillies par les indicateurs de suivi ne permettent pas de traduire la réalité de ces familles et qu'elles ont tendance à créer l'inégalité et l'exclusion. Parmi les recommandations proposées, on compte l'adaptation d'une approche inclusive qui tient compte de la culture et qui promeut une lecture écologique de la situation familiale.

Les participants ont aussi proposé **différentes approches** à adopter afin de rendre compte de la diversité. Bien que l'approche interculturelle soit l'approche prescrite pour favoriser de meilleures interventions dans un contexte de diversité, des participants ont déploré qu'elle soit si peu mise en application dans la pratique quotidienne. Des participants à la Commission, qui se sont intéressés à l'intervention dans un contexte de diversité ethnoculturelle, reconnaissent qu'une **approche plus active en matière de diversité** est nécessaire afin d'assurer un service adapté aux familles immigrantes ou à celles qui font partie des minorités ethnoculturelles. Ils admettent que les conditions d'exercices en protection de la jeunesse ne sont pas favorables à l'implantation d'une approche qui tiendrait compte de la diversité puisque la surcharge de travail, l'augmentation des tâches administratives, le manque de temps, le manque de formation sont, entre autres, des facteurs qui nuisent à son application dans la pratique quotidienne. Ce problème existe depuis plusieurs années puis que Morneau affirmait déjà, en 1999, que la surcharge et un rythme accéléré du travail rendaient

l'application concrète de telles approches difficile. Plusieurs auteurs ont démontré que l'intervention interculturelle nécessite du temps. Désy *et al.*, en 2007, ont fait valoir que le temps d'intervention pouvait être majoré de 120%, voire de 180% lorsque l'intervention se déroulait en contexte interculturel. L'approche interculturelle, telle que présentée par Cohen-Emerique (2015), s'applique à l'intervention interculturelle en centre jeunesse puisque c'est le modèle de référence en matière de diversité. Cohen-Emerique est la première à affirmer que les étapes de sa démarche – décentration-prise de conscience de son propre cadre de référence, découverte du cadre de référence de l'autre et négociation – demandent du temps additionnel. Or, nous avons vu que les participants à la Commission ont été nombreux à mentionner que le manque de temps est actuellement un des enjeux principaux de l'intervention en protection de la jeunesse. Nous avons notamment relevé que ce manque de temps nuit à l'élaboration d'une relation de confiance entre les intervenants, les enfants, les jeunes et leur famille et qu'il oblige parfois les professionnels à prendre des raccourcis ou à tourner les coins ronds dans leurs suivis et leurs évaluations des situations. Garine Papazian-Zohrabian, professeure au département de psychopédagogie et d'andragogie à l'Université de Montréal (audience du 9 janvier 2020) ainsi que Chantal Lavergne, chercheure à l'Institut universitaire Jeunes en difficulté du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et professeure associée à l'École de travail social de l'Université de Montréal et Sarah Dufour, chercheure à l'Institut universitaire Jeunes en difficulté et professeure titulaire à l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal (CSDEPJ-P-068) abordent toutes les trois l'importance de considérer le parcours migratoire des familles afin de mieux comprendre la réalité des usagers qui ont vécu ce processus. Cette prise en compte demande elle aussi du temps additionnel, un temps que les intervenants n'ont peu ou tout simplement pas. Marie-Claire Rufagari (audience du 4 février 2020) qui aborde quant à elle l'importance de considérer la culture familiale dans l'intervention mentionne, elle aussi, que cette démarche prend du temps. Si l'on regarde les conditions de travail actuelles à la protection de la jeunesse, on constate que les intervenants ont de moins en moins de temps à consacrer à l'intervention directe avec les familles en général. Considérant le temps (additionnel) que requiert l'intervention auprès des familles immigrantes, on constate que si les conditions d'exercice ne changent pas, les intervenants pourront difficilement mettre les approches proposées à exécution.

Encourager la collaboration entre les acteurs impliqués dans l'intervention interculturelle en centre jeunesse est un élément qui est fortement ressorti des commentaires des participants. Les participants ont dénoncé de manière unanime le manque de collaboration entre les intervenants des centres jeunesse et les potentiels collaborateurs (ex. milieu de garde, école, organismes communautaires, etc.)

qui agissent auprès des familles. Ils ont fait valoir qu'en raison de la nature complexe et sensible des interventions en protection de la jeunesse, ceux-ci ne devraient pas être menés en silo et devrait plutôt mobiliser l'ensemble des acteurs et potentiels collaborateurs (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Institut universitaire jeunes en difficulté, CSDEPJ-P-260). La concertation a été proposée afin de pallier le travail à tendance individuelle des intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse. Les participants ont notamment soulevé que la mobilisation d'un ensemble d'acteurs permettrait d'assurer la complémentarité des services auprès des familles. Ils ont spécifiquement souligné la pertinence de favoriser une plus grande collaboration avec les **partenaires communautaires** qui possèdent une expertise interculturelle, disposent de plus de temps et qui œuvrent dans un contexte où le lien de confiance avec les familles est souvent plus facile à bâtir. La concertation avec les organismes communautaires a également été recommandée afin d'agir à titre préventif et d'éviter aux familles issues de minorités ethnoculturelles un parcours inutile en protection de la jeunesse (AFIO, CSDEPJ-P-341). Certains participants favorisent même un modèle de co-intervention qui impliquerait les organismes communautaires de façon formelle et qui permettrait de répondre aux problèmes du rapport de pouvoir et d'interprétation linguistique et culturelle tout en contrebalançant les décisions. Un modèle **de co-intervention** permettrait ainsi d'octroyer des pouvoirs formels à des partenaires ayant une expertise interculturelle, d'assurer une équité décisionnelle, d'assurer l'adaptation culturelle des interventions et de désamorcer des situations d'incompréhensions qui pourraient se traduire en un parcours en protection de la jeunesse.

L'importance d'**encourager la participation des parents** dans l'intervention pour améliorer la situation familiale a été mentionnée par certains participants comme une condition qui favoriserait la réussite de l'intervention tout en maintenant un sentiment de compétence chez les parents. Les participants qui se sont penchés sur cette question ont affirmé que les intervenants ne reconnaissent pas suffisamment les compétences parentales des familles qu'elles accompagnent et qu'ils seraient davantage axés sur l'application de la loi, ce qui, comme le reconnaissent Chiasson-Lavoie et Roc (2000), nuit à l'alliance thérapeutique, engendre des perceptions négatives chez les parents et favorise l'instauration d'un climat de méfiance. Il en résulte, chez plusieurs parents, un sentiment d'impuissance parental et une impression de perte de contrôle sur le processus en raison du rapport de force qui s'installe avec l'intervenant (Jimenez, 2015). Ainsi, les participants ont souligné l'importance de privilégier une approche participative et de favoriser l'implication des parents, des jeunes et des enfants tout en faisant preuve de transparence dans les décisions qui seront prises à leur égard.

Le **manque de ressource humaines et financières** des centres jeunesse, bien qu'il affecte la qualité des interventions en général, est ressorti comme un enjeu fondamental de la rencontre interculturelle. Nous avons vu que l'un des moyens d'adapter ces services auprès des communautés ethnoculturelles est de mettre à la disposition des organisations et des intervenants les **ressources humaines et financières additionnelles** nécessaires. Le sous-investissement financier et le manque d'intervenants ont des impacts importants sur les interventions à tous les niveaux puisqu'ils influencent la qualité de l'intervention (manque de temps, manque de formation, trop grand roulement du personnel, difficulté à fournir de la supervision clinique). Battaglini (2010) ainsi que Hassan et Rousseau (2007) indiquent que ce type d'intervention mobilise des ressources supplémentaires qui visent à soutenir autant les familles (recours à un interprète, prolongement de la durée et des fréquences des interventions) que les intervenants au niveau de l'accompagnement (formations, séminaires, soutien clinique, supervision, consultations ethnoculturelles, etc.). Assurer un accompagnement aux intervenants amenuiserait la présence de biais et de méconnaissances tout en permettant de développer leur **sensibilité culturelle**. Le rôle essentiel de la formation interculturelle a été évoqué à de nombreuses reprises par les participants puisqu'elle permettrait de comprendre les différents statuts liés à l'immigration, saisir l'impact de la trajectoire migratoire et offrir une intervention adaptée culturellement. Les participants à la Commission ont démontré que la formation était manquante et que les intervenants, qui sont plus jeunes et en manque d'expérience, ne sont pas suffisamment qualifiés pour intervenir en contexte interculturel. Les participants ont également soulevé un écart entre les formations générales offertes sur les bancs d'école et les connaissances spécifiques qui sont requises pour intervenir en protection de la jeunesse. C'est dans cette optique qu'ils ont insisté sur la dispense de formations obligatoires comprenant des volets antiracistes et interculturels.

Les conditions dans lesquels évoluent les intervenants des centres jeunesse ont été maintes fois mentionnées comme étant un facteur qui nuit à l'intervention interculturelle. Les conditions d'exercices, marqués par la reddition de compte, les pressions administratives pour atteindre les standards ministériels et le manque de temps sont tous des conditions qui affectent la qualité de la relation entre les intervenants et les familles auprès desquels ils interviennent. Le manque de temps et le changement fréquent d'intervenant ont un impact sur la relation qui s'établit avec les familles ainsi que sur le degré de confiance. Le manque de temps peut aussi favoriser les jugements hâtifs et forcer l'intervenant à prendre des raccourcis, ce qui heurte particulièrement les familles immigrantes ou faisant partie des minorités ethnoculturelles. Les participants ont ainsi fait valoir l'importance cruciale du temps pour permettre aux intervenants d'évaluer, d'analyser et d'intervenir adéquatement

auprès de ces familles. Les explications pertinentes, données au moment opportun et le fait d'informer les parents sur leurs droits sont des moyens pour soustraire le sentiment de partialité vécu par les familles. Ils soulignent également la place et le rôle des comités d'usagers.

Ceci étant dit, les données recueillies dans le cadre des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, mises en lien avec la littérature portant sur l'intervention interculturelle dans ce contexte, révèlent que les enjeux sont interdépendants et qu'ils s'inscrivent dans des défis reliés à la fois aux particularités migratoires et ethnoculturelles des familles, mais qui s'insèrent aussi dans un système plus large, lequel comprend l'intervention en protection de la jeunesse dans son ensemble et tout le processus qui la sous-tend. C'est ce que nous aborderons, dans le prochain chapitre, qui se veut une discussion de nos résultats.

CHAPITRE 5

DISCUSSION

Ce chapitre se veut une mise en commun de nos résultats. Nous reprendrons nos questions de recherche et tenterons d'y répondre à l'aide des éléments d'information qui sont ressortis de nos analyses. Nous ferons de plus dialoguer nos résultats avec des auteurs qui se sont penchés sur l'intervention interculturelle dans le domaine de la santé et des services sociaux et encore plus spécifiquement, sur l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse. Nous démontrerons la pertinence de développer une vision systémique des enjeux de l'intervention interculturelle à la protection de la jeunesse afin d'en faire ressortir toute la complexité.

5.1 Rappel des objectifs de la recherche et questions de recherche

Cette recherche avait pour objectif de faire ressortir les enjeux de l'intervention interculturelle dans le milieu de la protection de la jeunesse à la lumière des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ). Nous avons donc tenté de répondre à la question suivante : **Dans le cadre des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, quels sont les enjeux en lien avec l'intervention interculturelle?** Notre recherche a également permis de répondre aux sous-questions suivantes : **1- Quels sont les thèmes abordés en lien avec l'intervention interculturelle en centre jeunesse? 2- Quels sont les recommandations et solutions soulevées pour améliorer l'intervention interculturelle en centre jeunesse?**

Nos constats généraux nous permettent d'affirmer que les enjeux relatifs à l'intervention interculturelle en centre jeunesse ont été abordés avec considération et sensibilité par les participants et les commissaires. Même si les travaux de la Commission spéciale ne portaient pas spécifiquement sur l'aspect interculturel des interventions, la Commission a tout de même jugé nécessaire de mettre

en place des espaces pour susciter une réflexion sur la question de la diversité ethnoculturelle traduisant ainsi un souci d'améliorer la pratique auprès des familles issues de l'immigration ou de communautés ethnoculturelles. De plus, tout au long de la tenue des travaux, les personnes ou regroupements qui ont abordé la question de la diversité ont établi l'intervention auprès des familles issues de l'immigration ou des communautés ethnoculturelles minoritaires comme une priorité. Le droit et la protection des jeunes et des enfants, sujets qui ont teinté l'ensemble de la démarche de la CSDEPJ ainsi que celle des participants, ont été affirmés à maintes reprises. D'ordre général, les participants se sont exprimés en termes d'urgences sociales, de vies physiques et psychologiques menacées et d'urgence d'agir. Ils ont tous soulevé l'ampleur de la problématique. Ils ont également prôné l'égalité des enfants de toutes origines en prenant soin de souligner les particularités de l'intervention interculturelle.

Les résultats de notre analyse ont fait ressortir l'absence de **filet social de plusieurs familles**, les **conditions socioéconomiques** précaires et la **discrimination systémique** comme étant des enjeux importants de l'intervention interculturelle en centre jeunesse. Dans cette optique, on remarque que des enjeux majeurs propres à l'intervention auprès des familles issues de l'immigration et de communautés ethnoculturelles sont abordés dans leurs dimensions sociales par les participants.

Le **manque de ressources**, autant financières qu'humaines; **le manque de collaboration et de concertation** entre les intervenants des centre jeunesse et les acteurs impliqués auprès de la famille; la faible participation des familles dans les enjeux qui leur sont propres, de même que l'inadéquation **des approches cliniques actuelles en lien avec la diversité** ont aussi fait l'objet d'une attention particulière. Enfin, **les conditions d'exercices difficiles des intervenants** et le **manque de connaissances reliées aux conditions des familles immigrantes** sont d'autres thèmes qui ont été abordés relativement aux enjeux liés à la rencontre interculturelle en centre jeunesse. Les dimensions organisationnelles et interpersonnelles sont ici interpellées.

Les recommandations et pistes de solution qui sont ressorties de la Commission recourent elles aussi des dimensions sociales, organisationnelles et interpersonnelles. Elles touchent à la fois à l'intervention en général mais aussi aux spécificités de l'intervention auprès des familles immigrantes ou faisant partie des groupes ethnoculturels minoritaires. Qu'il s'agisse d'offrir un meilleur filet social ou de meilleures conditions d'accueil et d'intégration; de favoriser une meilleure collaboration entre les acteurs impliqués dans l'intervention; de repenser les outils cliniques pour les adapter à la diversité,

d'offrir un accompagnement ou de meilleures conditions de pratiques aux intervenants, ces recommandations gravitent toutes autour de l'importance d'assurer un meilleur suivi aux familles, aux jeunes et aux enfants.

Ainsi, notre recherche nous a permis de poser le constat suivant, constat qui sera plus longuement abordé à la section 5.2 : les enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse ainsi que les recommandations pour l'améliorer sont systémiques. Ils sont interdépendants, interreliés et particulièrement marqués par le macrosystème et l'exosystème. Ils concernent à la fois l'intervention en centre jeunesse en général et la prise en considération de spécificités reliées aux différences culturelles ou à l'historique migratoire. A cet effet, Jimenez (2015) et Daigneault (2010) ont affirmé que l'équilibre entre la pratique en protection de la jeunesse et les particularités de l'intervention auprès de parents de communautés ethnoculturelles représentent un défi considérable. Défi qui est apparu dans notre analyse.

Nous avons opté, pour l'analyse du contenu des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse et de diviser les enjeux de l'intervention interculturelle en fonction de trois systèmes. Nous mettons maintenant ces systèmes en interrelation afin de démontrer leur interdépendance et afin aussi de faire ressortir toute la complexité qui entoure la question de la gestion de la diversité en protection de la jeunesse.

5.2 Des enjeux systémiques

5.2.1 Des enjeux d'interaction interreliés et interdépendants

Les données recueillies dans le cadre des travaux de la CSDEPJ ont démontré que le contexte dans lequel se déroule l'intervention est une partie intégrale de l'interaction. Comme nous l'avons vu précédemment, les participants ont soulevé des enjeux se retrouvant au niveau institutionnel, organisationnel et interpersonnel. De plus, les données ont démontré que ces enjeux faisaient écho à divers niveaux. À titre d'exemple, l'absence de filet social affecte la mesure selon laquelle la compromission est évaluée au niveau interpersonnel; l'absence d'une approche participative avec la famille peut affecter la relation de confiance et l'alliance thérapeutique et favoriser un manque de collaboration qui peut mener à des prises de décision inadéquates, propices à la surreprésentation de certains groupes ethnoculturels. On peut donc remarquer que l'ensemble des enjeux présentés à la section précédente ont des effets les uns sur les autres et transcendent les niveaux de systèmes.

Cela dit, ces auteurs soulignent que l'interaction va au-delà d'un seul niveau d'environnement et précisent que ces multiples niveaux interagissent entre eux. Bronfenbrenner (1986) affirme que « the process operating in different settings are not independent of each other » (p. 723). Ambrosino *et al.* (2008) précisent que « systems interact with and are shaped by the broader environment » (p. 64). Lacroix (1990) affirme que « [l]'un et l'autre facteurs s'influencent mutuellement » (p. 50). Dans un autre ordre d'idée, le processus intrafamilial est influencé par des conditions extrafamiliales (Bronfenbrenner, 1986; Lacroix, 1990), ce qui a également été soulevé par Chantal Lavergne et Sarah Dufour lors de leur passage à la CSDEPJ :

L'état des connaissances scientifiques suggère que ce ne sont pas seulement les caractéristiques de l'enfant issu de la diversité culturelle, ou celles de son parent, qui expliquent son bien-être et son inclusion sociale, ou au contraire les menaces à sa sécurité et son développement. Ces personnes font partie d'un système plus étendu, où existent ou non des conditions (par exemple: ressources disponibles et adaptées dans le quartier, enseignant-e-s sensibles culturellement) qui, en interaction avec les facteurs associés au parent et à l'enfant, créent une vulnérabilité ou promeuvent le bien-être (CSDEPJ-P-068, p. 14).

En ce sens, les systèmes sociaux doivent faire partie de l'équation lors de toute intervention et y sont même indissociables. Bouchard (1987) affirme que « [l]es interactions ne sont alors pas seulement présentes entre l'individu et un seul niveau environnemental, mais entre la personne et plusieurs niveaux à la fois, eux-mêmes en interaction » (p. 457). Il poursuit en précisant que « les comportements et les conduites que l'on peut observer sont le produit « de l'interaction entre les personnes qui les émettent et l'environnement » (1987, p. 456). Cet énoncé rejoint la perspective interactionniste précédemment évoquée. Marc et Picard (2015) affirment que le contexte professionnel (nature, forme et contexte) qui entoure l'intervention et l'intervenant sont indissociables. Hsab et Stoiciu (2011) conçoivent que « les objets de recherche, et à plus forte raison, les sujets de recherche, ne peuvent être approchés, appréhendés et compris sans le lien qu'ils tissent avec leur environnement, les éléments et les individus qui le composent » (p. 17). De son côté, Cognet (2007) dira plutôt que « la prise en considération de la culture dans la santé [et les services sociaux] ne devrait jamais être décontextualisés, en l'isolant des conditions sociales, historiques et politiques qui la sous-tendent » (p. 57-58). Quant à Montgomery (2017), elle affirme que l'interaction, inscrite dans une approche interculturelle critique, est tributaire de l'existence de structures de pouvoir externes qui ont un effet sur la rencontre entre un intervenant et un usager :

Même si on reconnaît que deux personnes, dans le cadre d'une interaction, sont porteuses de cultures différentes, il demeure des structures de pouvoir, dans les institutions, dans la société, entre les groupes, qu'on n'efface pas. L'intervention interculturelle critique pose un regard sur les dimensions institutionnelles, sociétales et systémiques, pour voir comment ces phénomènes plus larges ont un impact direct ou indirect sur la rencontre clinique (p. 2-3).

White et Gratton (2017) remarquent que lorsqu'il s'agit d'actes à poser en situations interculturelles, il n'est jamais question d'« actions individuelles isolées » (p. 74). Elles s'imbriquent plutôt dans « des configurations organisationnelles et institutionnelles » (White et Gratton, 2017, p. 74). L'intervention interculturelle ne saurait donc se limiter à l'aspect interpersonnel. Par exemple, il serait illusoire de penser que les rapports de force instaurés par la LPJ (macrosystème), l'absence de directives formelles au niveau d'approches cliniques inclusives (exosystème) ou encore un personnel peu expérimenté ou en manque de compétences culturelles n'affecte pas le cadre de l'intervention entre l'intervenant et la famille.

5.2.2 Des enjeux marqués par le macrosystème et l'exosystème

Nos analyses ont permis de souligner l'influence du macrosystème et de l'exosystème au sein de l'intervention puisque les participants à la Commission ont soulevé plusieurs enjeux de l'intervention en contexte interculturel qui dépendent de facteurs institutionnels et organisationnels. À titre d'exemple, l'importance d'offrir aux intervenants des formations qui leur permettraient de développer leurs compétences culturelles a été maintes fois mentionnée. Or, l'organisation de ces formations dépend surtout du ministère ou de l'employeur (DPJ) qui doivent débloquer les fonds et fournir les ressources nécessaires pour mener à bien un tel projet. À titre d'exemple supplémentaire, nous pouvons souligner que même si les intervenants reconnaissent qu'ils auraient besoin de plus ressources et de temps pour intervenir auprès de leur clientèle immigrante, le manque de ressources humaines et financières ne peut combler leurs demandes.

En s'attardant aux dimensions entourant l'interaction dans l'intervention en protection de la jeunesse, il est possible d'envisager « la façon dont les contextes historiques, sociaux, politiques et organisationnels influent sur [la] relation » (Montgomery et Agbobli, 2017, p. 20). Cagnet (2007) précise quant à elle que « les pratiques des usagers doivent s'appréhender dans le contexte des interactions avec des praticiens et un système de santé qui ne sont jamais neutres » (p. 57-58), une idée reprise par Bilodeau, témoin expert à la Commission, qui affirme, que « les structures ne sont pas neutres » (CSDEPJ-P-018, p. 4). En effet, la littérature mentionne que la manière dont la Loi sur la

protection de la jeunesse est appliquée en centre jeunesse comporte des inégalités car elle laisse transparaître des biais culturels (Morneau, 1999). Ainsi, des concepts en lien avec la protection de la jeunesse, tels que les « mauvais traitements » et la compromission relèvent de constructions sociales rattachées à un contexte moral ou culturel (Morneau, 1999). Énoncés à partir des valeurs du groupe majoritaire, ces concepts, tout comme les instruments de collecte d'informations, favorisent la mise en place de procédures ethnocentriques. Pour Labonté (2010), les critères d'intervention sont définis (et interprétés) à partir du groupe majoritaire. C'est en ce sens que White *et al.* (2017) parleront de positions normatives et d'institutions monoculturelles et que Legault et Rachédi (2008) discuteront de la notion de « réflexes culturels inégalitaires ». La Commission des droits de la personne et de la jeunesse faisait valoir, en 2011 de même qu'en 2020, que les indicateurs cliniques ont été pensés pour les familles provenant de la majorité. Dans le cadre de notre analyse, plusieurs participants ont fait valoir que le processus clinique devait être revu afin de prendre en considération la réalité des familles issues de l'immigration et que cela impliquait, également, de revoir les outils cliniques pour les rendre plus adaptés.

Dans notre analyse, la catégorie de l'exosystème était la plus importante en termes du nombre d'enjeux recensés. Bouchard (1987) note que les systèmes et organisations administratives forgent le contexte de travail des professionnels. De plus, les comportements et les conduites sont le produit de l'interaction entre les personnes et leur environnement. Pour Ambrosino *et al.* (2008), « *the exosystem (community) level, incorporates community-level factors that may not relate directly to the individual but affects the way the individual functions* » (p. 63). Nous rappelons que c'est au niveau du macrosystème que se situent les politiques de gestion de l'immigration, le traitement des problématiques en lien avec la diversité ou encore les attitudes culturelles (Legault et Rachédi, 2008; Rachédi et Taïbi, 2019). Ces éléments affectent les représentations et les valeurs sociales et même les « représentations d'altérité et les rapports d'inclusions et d'exclusions » (Montgomery et Bourassa-Dansereau, p. 2), lesquelles ont une influence certaine sur l'intervention en protection de la jeunesse, sur les évaluations et sur les issues d'un signalement. C'est aussi au niveau de l'exosystème que sont dictées les valeurs et les normes de l'organisation que représente l'intervenant. C'est également à ce niveau que sont érigés les aspects organisationnels qui exercent une pression administrative sur les professionnels. Plus encore, c'est de l'exosystème que proviennent l'allégeance et l'identité professionnelle (Mvilongo, 2001). White et Gratton (2017) expliquent à ce titre que la subtilité des pratiques qui se jouent au sein des rencontres interculturelles s'inscrit notamment dans des cadres institutionnels et organisationnels qui sont « [eux]-mêmes porteuses de traditions » (p. 74).

5.2.3 Un regard systémique pour des enjeux systémiques

Dans le cadre de l'intervention en protection de la jeunesse, il importe de rendre compte de l'ensemble des systèmes entourant l'intervention auprès de familles issues de l'immigration car ils peuvent renfermer certaines formes de discrimination.

L'analyse des travaux de la Commission démontre que l'intervention, et plus spécifiquement l'intervention interculturelle en centre jeunesse, fait face à de nombreux défis (manque de ressources humaines et financières, manque de soutien clinique, manque de temps, absence de collaboration, manque de formation) qui enfleurent la qualité des services offerts aux enfants, aux jeunes et à leurs familles. Certains groupes et individus en sont davantage affectés car si l'intervention en protection de la jeunesse s'avère complexe et délicate, l'intervention interculturelle dans ce contexte l'est davantage. Nos analyses ainsi qu'un survol de la littérature nous ont démontré que la dimension interculturelle de l'intervention rajoute un degré de complexité supplémentaire. Les dysfonctionnements actuels en protection de la jeunesse, tels que rapportés par les participants à la Commission, ne permettent pas une adaptation des services qui serait ajustée aux besoins et aux réalités des familles immigrantes ou faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires. Nous avons vu que ce manque d'adaptation culturelle des services peut mener à certaines formes de discrimination qui peuvent avoir un impact non négligeable sur les enfants, les jeunes et leurs familles.

Afin de repenser l'approche interculturelle en protection de la jeunesse, il sera important, comme l'affirmait déjà Lacroix en 1990, de ne pas se limiter « au fonctionnement intrafamilial » (p. 49). Bien que ce principe s'applique à l'ensemble des familles suivies par la protection de la jeunesse, il s'applique peut-être de façon accentuée en contexte interculturel puisque de nombreux facteurs de vulnérabilité peuvent interférer sur la situation familiale. Ainsi, si on veut, par exemple, expliquer la surreprésentation de certains groupes, il faut passer l'ensemble de la structure sous la loupe. Le Bureau international des droits des enfants (IBCR) – Equitas fait valoir qu'« Une approche fondée sur les droits de l'enfant [doit] s'intéresse[r] aux causes sous-jacentes des enjeux qui touchent les enfants et pas seulement aux symptômes » (audience du 20 février 2020, p. 189). Tel qu'il a été vu précédemment, la faiblesse du filet social, les ressources disponibles, le fonctionnement de l'organisation en charge de l'intervention et ses limites sont tous des facteurs qui affectent directement les familles. Plusieurs participants à la Commission s'entendent pour dire qu'il faut porter une attention supplémentaire aux familles issues de l'immigration ou ethnoculturelles, qui sont aux prises avec des défis additionnels. C'est dans cette optique que Rachédi et Taïbi (2019) avancent qu'il faut considérer, avec une attention

accrue, tous les éléments de l'environnement dans le but de bien comprendre les enjeux de l'intervention interculturelle et les repenser à l'intérieur du système de la protection de la jeunesse.

Les participants ont fait valoir l'importance d'adopter une vision globale et systémique pour saisir les multiples facettes des enjeux de l'intervention interculturelle. Les données présentées à la section 4.3 et 4.4 renvoyaient aux enjeux institutionnels et organisationnels de l'intervention en protection de la jeunesse et ont su démontrer l'impact du macrosystème et de l'exosystème sur les familles. Nous rappelons que lors de leur passage à la Commission, Chantal Lavergne et Sarah Dufour ont affirmé l'importance de considérer les défis et enjeux systémiques que vivent les familles immigrantes (audience du 10 janvier 2020). La Ligue des Africains du Canada a indiqué que « Toute solution durable devrait prendre en compte préalablement le caractère systémique de la problématique » (CSDEPJ-P-216, p. 12).

Dans le même ordre d'idées, White *et al.* (2017) affirment qu'il faut développer un modèle interculturel systémique qui permettrait de s'intéresser « non seulement à chaque acte à poser » (p. 9), mais qui prendrait aussi en considération « les contextes de production des différents modèles d'agir » (p. 9). C'est dans ce sens qu'ils affirment que « l'analyse détaillée des interactions qui entourent l'acte à poser n'est pas une fin en soi, mais plutôt une stratégie pour mieux comprendre les conditions d'inclusion en contexte interculturel » (p. 9). L'Ordre des travailleurs sociaux affirme qu'il « faut éviter de se centrer uniquement sur le secteur de la protection de la jeunesse, ses problèmes, son fonctionnement et ses erreurs afin de porter un regard systémique sur l'ensemble des causes » (CSDEPJ-P-314 p. 38). Une approche systémique permettrait de dire, comme l'affirme Garine Papazian-Zohrabian, « qu'on a une responsabilité sociétale, sociale, par rapport à ce qui se passe [...] quand on est dans une approche systémique, c'est le système qui va absorber les difficultés, les souffrances [...] Alors que là, maintenant, c'est lui, c'est le jeune » (audience du 9 janvier 2020, p. 339-340). Montgomery et Bourassa-Dansereau (2017) conçoivent pour leur part que « l'intervention interculturelle doit aujourd'hui être appréhendée en fonction de son arrimage aux enjeux de la diversité » (p. 2). Nous sommes d'avis, à l'instar de Bourque *et al.* (2020), que l'intervention interculturelle doit être appréhendée en termes d'inégalités sociales.

Marie-Claire Rufagari, lors de son audience, rapporte qu'il est important de considérer que les outils cliniques actuels rendent les parents responsables de manquements au niveau du développement des enfants sans considérer la part du macrosystème et de l'exosystème (audience du 4 février 2020). Il

importe donc de faire ressortir la dimension sociale de certains problèmes plutôt que de faire reposer la responsabilité unique sur la famille. Prendre en considération « les inégalités de départ » (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020, p. 229) permettrait de subjectiver la pratique et rappellerait aux intervenants qu' « on ne peut faire pareil pour tout le monde » (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020, p. 229). Ces propos rappellent ceux de Lacroix qui affirmait, en 1990, que « Pour sortir du piège de la responsabilité personnelle, il nous faut [...] accorder un poids important et significatif à l'environnement, et ce tant aux plans de l'évaluation que de l'intervention » (p. 52).

Ainsi, il importe de revoir les enjeux de l'intervention interculturelle au sein de leur environnement et de les replacer dans la structure sociale dont ils sont partie prenante. C'est ainsi que nous pourrions reconnaître l'intervention interculturelle comme un enjeu social qui porte en elle des problèmes de nature systémiques.

5.3 S'engager concrètement pour faire de la diversité une priorité en protection de la jeunesse : des responsabilités institutionnelles et organisationnelles partagées et concertées

Les recommandations qui sont issues de la Commission concernent à la fois les niveaux institutionnel et organisationnel et, à la lueur de nos analyses, on remarque que les participants mentionnent l'importance de mettre de l'avant des initiatives concertées entre ces paliers. En effet, les participants sont nombreux à souligner que même si chaque palier a sa part de responsabilité, c'est en travaillant ensemble que les modifications dans les programmes auront des effets au niveau des gestionnaires des centres jeunesse qui auront ainsi un impact au niveau des pratiques et des interventions.

En instaurant une loi sur la protection de la jeunesse, l'État est devenu responsable d'assurer le bien-être et le développement des enfants et des jeunes du Québec. La protection des enfants est donc un enjeu d'ordre social. À ce sujet, Guylaine Ouimette de l'OTSTFCQ affirme ce qui suit : « Je pense que si on en fait une priorité, [...] on ne manque pas notre coup » (audience du 26 mai 2020, p. 87). Pour sa part, Assunta Gallo, des DPJ du Québec indique que cela peut s'accomplir en dépit des obstacles qui peuvent subsister : « si on se dit tous autour de cette table et comme société que les enfants sont réellement une priorité nationale, on s'assoit tous ensemble puis on débloque les choses qui nous bloquent » (audience du 3 décembre 2019, p. 78). De plus, nous sommes d'avis que si l'intervention en CJ s'avère être une priorité au niveau institutionnel, cela se reflétera au niveau organisationnel, notamment puisque les DPJ sont régies par la Loi de la protection de la jeunesse.

Considérant la place qu'occupent les paliers institutionnels et organisationnels sur les interventions, nous estimons qu'un changement ne sera pas possible tant que ses enjeux ne seront pas définis comme une priorité à ce niveau. Le conseil des relations interculturelles souligne que « La prise en compte de la diversité est tributaire de la capacité des organisations à se transformer de l'intérieur. Or cette capacité n'est pas très grande s'il n'y a pas une volonté politique de transformation portée par le plus haut niveau de gestion » (2007, p. 72). Cela rejoint les propos de Marie-Claire Rufagari qui a affirmé, lors des travaux de la CSDEPJ que « si dans nos politiques, dans nos programmes et dans nos gestionnaires, la diversité est prise en compte, ça va être très intéressant parce qu'au niveau des pratiques, ça va se refléter » (audience du 4 février 2020, p. 260).

La priorisation des enjeux liés à la diversité au sein protection de la jeunesse doit donc se faire au moyen d'un engagement clair, formel et concret afin de donner le ton et d'établir ces enjeux comme une priorité nationale. Il faut, pour cela, des énoncés de politiques concrets et surtout qui se matérialisent par l'instauration de mesures concrètes qui amélioreront le soutien aux familles.

Au niveau institutionnel, l'un des moyens d'y parvenir est de s'attarder aux obstacles vécus par les familles ethnoculturelles au sein du système de la PJ et à la discrimination systémique à laquelle elles sont exposées. Nous avons vu précédemment les différentes formes de discrimination qu'elles sont susceptibles de vivre. Nous rappelons les propos de la CDPDJ qui a évoqué l'existence de discrimination qui se retrouve au sein de pratiques institutionnelles qui alimentent et renforcent les représentations sociales et préjugés que peuvent vivre les familles issues de l'immigration (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 120-121). En réponse à cette discrimination systémique, des mesures rendant compte des inégalités doivent être mises en œuvre. Le gouvernement est responsable d'assurer l'égalité et l'équité de l'ensemble de sa population et de veiller à éradiquer toute mesure discriminatoire. La politique interculturelle en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion prévoit que « chaque personne doit pouvoir bénéficier d'un accès équitable aux ressources, services, institutions et espaces publics » (MIDI, 2014, p. 12). La politique reconnaît toutefois que « malgré les différentes mesures prises au fil des années, [...] des personnes de minorités ethnoculturelles et de minorités visibles se heurtent encore aujourd'hui à des obstacles systémiques » (MIDI, 2014 p. 15). Ce constat est observable dans le système de la protection de la jeunesse.

À ce titre, la politique interculturelle en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion stipule que :

Pour contrer la discrimination et le racisme, la sensibilisation et l'éducation sont des moyens probants de prévention et d'intervention, comme le sont les efforts soutenus pour favoriser le dialogue et le rapprochement interculturels qui permettent aux personnes de se familiariser avec les différences et de contrer les préjugés et les stéréotypes (MIDI, 2014, p. 37).

Bien que ces intentions soient bonnes, les démarches proposées ne sont pas suffisantes si l'on veut amorcer un réel changement. Marcelle Partouche Gutierrez du comité de l'Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés au Québec et en France (EDJEP) affirme qu'il ne faut pas tomber dans le piège de faire des recommandations symboliques qui n'auront pas beaucoup de portée réelle au niveau du changement à instaurer. Le but n'est pas de « saupoudrer un petit peu de diversité parce que ça paraît vraiment bien » (EDJEP, audience du 22 octobre 2019, p. 66). Une telle approche ne permettrait pas de « rentrer dans le fond du problème » (EDJEP, audience du 22 octobre 2019, p. 66). L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) ajoute qu'« il serait illusoire et irresponsable de se restreindre à des solutions simples pour s'attaquer à des situations complexes » (CSDEPJ-P-314, p. 38) et que pour diminuer la discrimination des familles immigrantes ou faisant partie des minorités ethnoculturelles, il est impératif que le gouvernement « [fasse] preuve d'un courage politique à toute épreuve et exercer un leadership fort » (CSDEPJ-P-314, p. 38). L'OTSTCFQ et Claude Bilodeau, un témoin expert, disent connaître les solutions mais doutent de la volonté des institutions à s'engager dans un changement aussi radical : « Nous savons ce qu'il faut faire et nous avons les moyens de le faire. Sommes-nous collectivement prêts à le faire? Les décideurs ont-ils la volonté de le faire? » (OTSTCFQ, audience du 26 mai 2020, p. 56) et « Nous savons quoi faire, mais donnons-nous à ce système et à ceux qui l'animent tous les outils nécessaires pour réussir? » (Claude Bilodeau, CSDEPJ-P-018, p. 2). Bref, on comprend que « les discours doivent se transformer en actions » (OTSTCFQ, CSDEPJ-P-314, p. 6).

La politique interculturelle atteste qu'il revient au gouvernement de montrer l'exemple et d'user de moyens pour accroître son niveau d'efficacité et d'efficience à l'égard de la prise en considération des besoins des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles. Pour cela, le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion reconnaît qu'il faut faire preuve d'un « engagement fort et cohérent » (MIDI, 2014, p. 55).

Les résultats de notre recherche démontrent toutefois la présence de nombreux manquements au sein du système de la protection de la jeunesse, lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins des personnes immigrantes et de celles issues de minorités ethnoculturelles. Ces manquements prouvent que des

mesures fortes et concrètes se font toujours attendre pour assurer une plus grande équité à ces catégories populationnelles. Les travaux de la Commission regorgent de recommandations à l'égard d'une meilleure perspective pour ces familles. Or, il faut se demander, à l'instar de White (2014), si : « L'État québécois est [...] capable de prendre ses responsabilités pour mettre en place les conditions qui vont faciliter la rencontre entre le soi et l'Autre? » (p. 42).

L'Ordre des travailleurs sociaux du Québec demande « un engagement ferme de la part de tous les députés de l'Assemblée nationale afin que les recommandations faites par cette Commission constituent une priorité gouvernementale ». Il rajoute :

Qu'en dépit de la complexité et l'ampleur des changements à apporter, toutes et tous s'engagent à mettre rapidement de l'avant un imposant plan d'action en y consacrant les ressources requises afin d'optimiser les services sociaux au bénéfice de nos enfants (CSDEPJ-P-314, p. 40).

Au niveau organisationnel, le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) a également une part de responsabilité puisqu'il est imputable de la façon dont l'intervention est menée sur le terrain :

Il exerce une autorité sociale de première importance et il est personnellement imputable de la situation de chaque enfant qu'il doit prendre en charge, en vertu de la LPJ, de la LSJPA et en matière d'adoption. Compte tenu de ses responsabilités exclusives, il assume au plan légal et clinique, dans le cadre de ces lois, la responsabilité des actes et des décisions complexes posées par lui-même ou par les personnes qu'il autorise (CSSMTL, CSDEPJ-P-260, p. 4).

Le Directeur de la protection de la jeunesse « est aussi responsable de l'adéquation des mesures de protection prises à l'égard d'un jeune, de la réalisation du plan d'intervention qui a été décidé ou du respect des droits de ce dernier ainsi que de ceux de ses parents, et ce, tout au long du processus d'intervention » (CSSMTL, CSDEPJ-P-260, p. 4). Les réviseurs de la DPJ du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal affirment qu'« avoir une loi, n'est pas tout, encore faut-il avoir les moyens de l'appliquer adéquatement » (CSDEPJ-P-393, p. 6). Cette tâche revient d'office aux Directeurs de la protection de la jeunesse. Or, les participants à la Commission spéciale ont été nombreux à dénoncer le manque de mesures adaptées aux besoins des familles issues de l'immigration et celles issues de communautés ethnoculturelles en rappelant l'importance, pour le Directeur de la protection de la jeunesse, de se prononcer sur une approche inclusive en matière de diversité culturelle. Ce constat avait déjà été fait par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) en 2011, dans son

rapport portant sur le profilage racial et la discrimination (CSDEPJ-P-361). La Commission avait alors recommandé que l'ensemble des Directions de la protection de la jeunesse adoptent un document de référence en matière interculturelle et antiraciste (CSDEPJ-P-361). La CDPDJ a également affirmé que les Directions de la protection de la jeunesse devaient s'assurer que ce document soit compris et mis en exécution par tous ses intervenants (CSDEPJ-P-361). Or, dans le cadre des travaux de la Commission spéciale, la CDPDJ indiquée qu'un tel document n'a jamais vu le jour. Elle ajoute que :

Les DPJ ayant également participé à ce bilan [ont] déclar[é] ne pas disposer d'un document de référence qui intégrait l'approche interculturelle et antiraciste aux processus d'évaluation clinique. [Q]ue deux DPJ [ont] soulign[é] que leurs intervenants possèdent des guides pratiques ou des "outils cliniques" qui leur rappellent de prendre en considération "la dimension culturelle dans leurs actions" [et qu'un] autre DPJ [a] mentionn[é] qu'un tel document [était] à venir (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 24).

La CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CSSMTL) affirme que les jeunes doivent être placés au cœur des orientations, des interventions et des décisions qui les concernent afin de recevoir des soins et des services qui sont « accessibles, de qualité et adaptés à leurs besoins » (CSDEPJ-P-260, p. 5), ce qui n'est pas le cas présentement. Il en revient au Directeur de la protection de la jeunesse de prendre en charge le changement et de s'assurer que des mesures concrètes sont prises pour assurer une meilleure gestion de la diversité dans les centres jeunesse.

La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) propose une révision innovante de la formule du centre jeunesse dans le but de « bonifier la gamme de services offerts » et de « réaffirmer l'importance de placer véritablement l'ensemble de la famille au cœur du processus d'intervention » (FCAAP, CSDEPJ-P-171, p. 3). Le rôle de la DPJ à l'égard de ces enjeux est cruciale car selon Claude Bilodeau, « tout vient du ministère. [...] [l] peut soit tout ralentir ou, au mieux permettre et avoir un effet de levier » (CSDEPJ-P -018, p. 4).

De nombreux participants ayant déposé des pièces devant la Commission y ont inclus des recommandations revendiquant des pratiques inclusives, ainsi que de meilleures perspectives d'accessibilité et d'équité pour les familles issues de l'immigration qui sont suivies par la DPJ. Parmi ces recommandations, Chantal Lavergne et Sarah Dufour suggèrent d'« adopter des mesures visant à promouvoir une approche inclusive et anti-oppressive dans les établissements de protection de la jeunesse » (CSDEPJ-P-068, p. 10). L'organisme, Paroles d'excluEs recommande de « Développer des pratiques organisationnelles basées sur les perspectives antiracistes et décoloniales pour que la

protection des jeunes racialisées et autochtones ne soient pas traitées différemment » (CSDEPJ-P-391, p. 5). La Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAC) conseille :

Que des mécanismes de concertation interministérielle soient mis en place afin de développer des services transculturels accessibles partout au Québec et que les OCF soient considérés comme des acteurs clés au cœur de ce mandat d'intégration. [...] Développer un modèle d'adaptation des pratiques d'intervention auprès des familles immigrantes qui soit partagé par la communauté (COFAQ, CSDEPJ-P-221, p. 14).

La CSDEPJ a également formulé des recommandations concernant les minorités ethnoculturelles au sein de son rapport préliminaire où l'on retrouve l'énoncé suivant :

Les services sont insuffisamment adaptés pour tenir compte des besoins des minorités ethnoculturelles et linguistiques et pour assurer des services dans le respect de leurs droits. Dans les messages forts reçus en témoignage, il ressort de l'importance de rejoindre les familles et s'assurer qu'elles connaissent les services susceptibles de répondre à leurs besoins; d'adapter les services en contexte de diversité culturelle; d'agir sur la surreprésentation des enfants noirs en protection de la jeunesse et d'assurer l'équité d'accès aux services de prévention et de protection de la jeunesse aux enfants et familles d'expression anglaise au Québec (CSDEPJ, Constats et orientations au 30 novembre 2020, p. 6).

Ainsi, la DPJ doit non seulement prendre en considération les besoins des familles issues de minorités ethnoculturelles, elle doit aller plus loin et se positionner en mettant en place des mesures concrètes, formelles et surtout pratiques qui permettront d'instaurer une approche inclusive auprès d'elles. Concrètement, cela se traduit par la prise en compte des recommandations faites par la CSDEPJ à l'égard des familles immigrantes ou faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires et par l'adoption d'un document de référence en matière interculturelle et antiraciste qui sera appliqué à l'ensemble des centres jeunesse, tel que le propose la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. Ce document de référence proposerait aussi des outils cliniques révisés – particulièrement les outils d'évaluation et d'intervention – qui seraient mieux adaptés à la réalité des familles ethnoculturelles (Chantal Lavergne et Sarah Dufour, CSDEPJ-P-068; CDPDJ, CSDEPJ-P -361; Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020).

5.4 Fournir les ressources pour faire de la diversité une priorité en protection de la jeunesse

Un autre moyen de prioriser les enjeux de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse est de mettre à la disposition des centres jeunesse des ressources qui permettront d'assurer une qualité de service plus adéquate aux familles issues de l'immigration ou issues de minorités communautaires ethnoculturelles. Les résultats de nos analyses, ainsi que la littérature scientifique, confirment que les ressources humaines et financières jouent un rôle crucial dans la qualité des services reçus (Déry *et al.*, 2007).

Au niveau institutionnel, cela peut se traduire par l'instauration de mesures pour assurer le filet social des familles les plus vulnérables et favoriser le développement de l'enfant. Au niveau organisationnel, il s'agit d'investir les ressources nécessaires à une intervention de qualité auprès des familles ethnoculturelles.

Nous avons vu précédemment que les familles vulnérables ont besoin d'être soutenues afin d'assurer le bien-être et le développement de leurs enfants. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux indique que « Le Québec doit prioriser les enfants et les jeunes, collectivement, en utilisant de manière cohérente les différents outils à sa disposition et en accordant les ressources nécessaires à leur mise en action » (CSDEPJ-P-314, p. 15). La Commission des droits de la personne et de la jeunesse affirme pour sa part qu'il revient au gouvernement de mettre sur pied des programmes permettant d'assurer les droits des enfants. Elle souligne que « le développement de l'enfant est largement déterminé par les caractéristiques du milieu social dans lequel il est appelé à vivre » (CSDEPJ-P -361, p. 89) et affirme que :

lorsque [la famille] dispose de ressources suffisantes pour être en mesure d'exercer efficacement ce rôle, en offrant un milieu de vie qui n'expose pas l'enfant à des stressseurs chroniques, les risques que le potentiel de développement de l'enfant soit compromis apparaissent sensiblement réduits » (CDPDJ, CSDEPJ-P -361, p. 90).

A l'opposé, lorsque les familles conjuguent avec des « conditions adverses [...] dont elles ne peuvent être tenues responsables pour la plupart, [elles] comportent de graves conséquences pour les enfants » (CDPDJ, CSDEPJ-P-361, p. 90).

Même si les parents et la famille ont à leur charge, la responsabilité de leurs enfants, l'État – tenu par un engagement à l'égard du développement et de la sécurité des enfants dont il est responsable en

vertu des droits et libertés de la personne – doit engager la contribution des services publics et prendre en charge un enfant dans le besoin ou dont la sécurité est compromise (CDPDJ, CSDEPJ-P-361). À ce sujet, l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) affirme que « le soutien économique aux familles, l'amélioration de leurs milieu et qualité de vie, grâce notamment à l'accès à des logements abordables et à la sécurité alimentaire, sont des moyens à privilégier pour lutter contre la négligence et la maltraitance » (CSDEPJ-P-191, p. 17). La Commission des droits de la personne et de la jeunesse a largement exposé l'importance d'assurer un filet social auprès des familles les plus vulnérables (CSDEPJ-P-361). Francis Belzile, directeur du programme jeunesse du CISSS Montérégie-Est mentionne quant à lui son inquiétude si l'on n'agit pas à ce niveau : « j'ai l'impression qu'on n'y arrivera pas si on ne refait pas notre tissu social » (audience du 4 décembre 2019, p. 78). Il est donc primordial pour le gouvernement d'investir dans la protection des jeunes et des enfants les plus vulnérables du Québec en prenant les mesures pour assurer une amélioration de leurs conditions socioéconomiques. Sans ces ressources, la vulnérabilité des populations déjà à risques, tels que les familles issues de l'immigration se verra accentuée et perpétuée.

Pour ce faire, le gouvernement devra nécessairement revoir son engagement à l'égard des services sociaux du Québec. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec évoque un déséquilibre entre le financement des services de santé et celui des services sociaux. Il affirme que « Les services sociaux sont le parent pauvre du tandem santé et services sociaux » (CSDEPJ-P-314, p. 19) et mentionne également que « la mission santé est devenue si importante qu'elle monopolise une part sans cesse grandissante des ressources du ministère et des préoccupations du ministre, portant ainsi ombrage aux besoins sociaux » (CSDEPJ-P-314, p. 20). Ainsi, les problèmes sociaux doivent être priorités et estimés au même niveau que les problèmes de santé, car selon l'Ordre : « Négliger le social, c'est se contenter de faire la moitié du travail » (OTSTFCQ, CSDEPJ-P-314, p. 20). À titre d'exemple, le vérificateur général du Québec a affirmé que :

La décision de répartir les ressources entre les directions relève des hauts dirigeants des CISSS et des CIUSSS [mais qu'] [a]ctuellement, nous n'avons pas l'assurance que ces établissements répartissent les ressources en fonction des besoins réels des DPJ (CSDEPJ-P-046, p. 33).

Il a également précisé que ceux-ci « ne soutiennent pas suffisamment les DPJ pour leur permettre d'assumer leur rôle de protection de l'enfant » (Vérificateur général du Québec, audience du 11 décembre 2019, p. 165). Ce constat est alarmant, car les DPJ ne peuvent pas se permettre de ne pas avoir les ressources nécessaires à la conduite de sa mission et à l'atteinte de ses objectifs, notamment

car ils « représentent un service de dernier recours qui ne peut souffrir d'une interruption de services sans conséquence majeure » (Vérificateur général du Québec, CSDEPJ-P-046, p. 33).

Un autre moyen pour le gouvernement d'être proactif à l'égard des familles issues de l'immigration est d'investir dans la première ligne, notamment en octroyant du financement aux organismes communautaires ayant une vocation en protection de la jeunesse. L'expertise communautaire a été louée à de nombreuses reprises pendant les travaux de la CSDEPJ. Cela dit, le manque de ressources freine la portée de leurs actions. Dans ses premières recommandations, la présidente de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, Régine Laurent, a affirmé que les services offerts aux familles les plus vulnérables sont insuffisants pour répondre à leurs besoins de manière adéquate et qu'en conséquence, les initiatives qui devaient être préventives se retrouvent à être sollicitées de manière intensive (CSDEPJ, CSDEPJ-P-052). Ainsi, pour rétablir la situation, la présidente propose d'accorder un soutien financier récurrent et à long terme aux organismes communautaires qui jouent un rôle clé dans le soutien à la protection de la jeunesse.

Afin de favoriser l'amélioration des pratiques d'intervention interculturelle en protection de la jeunesse, la Direction de la protection de la jeunesse devra également rendre disponibles des ressources afin de s'attarder à l'adéquation et la qualité des services. Selon Marie-Claire Rufagari, l'« un des premiers défis, c'est l'accessibilité de nos ressources » (audience du 4 février 2020, p. 227). Battaglini (2010) établit l'accessibilité, à l'aide de Donabedian (1973) comme « l'une des composantes essentielles de la capacité des établissements sociaux et de santé à fournir des services en relation avec les besoins et la demande de la population desservie » (p. 89). En ce sens, les ressources sont essentielles et même incontournables pour assurer que les familles issues de l'immigration puissent bénéficier de services qui ne soient pas empreints d'inégalités. Tel que nous l'avons vu précédemment, les interventions en contexte interculturel exigent des ressources supplémentaires et le manque ou l'absence de ces ressources affecte directement l'équité des services et engendrent des conséquences immédiates sur les familles (Battaglini, 2010). Les directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec indiquent que « l'accessibilité à ces services est encore limitée faute de moyens financiers » (CSDEPJ-P-085, p. 6). Ainsi, Battaglini (2010) fait comprendre que les ressources sont nécessaires à « un service de qualité égale » (p. 70) et qu'« il s'agit d'une nécessité et non d'un privilège » (p. 70). Or, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec pose le constat suivant :

[...] on le sait, là, depuis plus de trente ans, il y a un effritement important dans l'offre des services sociaux pour les enfants et les familles. Si on veut vraiment être bienveillant envers la clientèle des enfants les plus vulnérables, il faut y mettre l'investissement nécessaire et les ressources. Actuellement, ce n'est pas ça qui se passe (audience du 26 mai 2020, p. 87).

Ainsi, pour faire des services rendus aux communautés ethnoculturelles une priorité et mettre au premier rang les enjeux qui en découlent, il faudra impérativement mobiliser des ressources humaines et financières qui leur seront spécifiquement destinées. Nous avons vu précédemment que la DPJ est en manque important de personnel et que cela affecte le temps que peuvent accorder les intervenants aux familles. Nous avons également vu que d'assurer des formations qui favoriseraient le développement des compétences culturelles, ainsi que la présence de supervision, favoriserait la qualité des interventions.

L'organisme Jeunes en difficulté du RLS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent affirme que « [...] des investissements majeurs [...] dans nos services est une priorité de santé publique qui se doit d'être traitée rapidement. Il en va de nos enfants » (CSDEPJ-P-209, p. 14). L'OTSTCFQ ajoute qu'« il serait trop facile – et faux – de se contenter de dire que les services de protection de la jeunesse sont malades, défectueux, brisés. Il faut plutôt redonner à la protection de la jeunesse les ressources et l'autonomie nécessaires pour mener à bien son mandat et pour qu'elle redevienne ce qu'elle a été conçue pour être, soit une mesure d'exception » (CSDEPJ-P-314, p. 5). Le commissaire des droits de la personne et des droits de la jeunesse explique qu' :

Un nombre important d'actions peut être proposé en faveur des enfants, mais sans le financement approprié leur portée d'être diluée et même anéantie. Pour nous, le budget alloué aux enjeux relatifs aux enfants s'évalue en fonction de l'importance qu'on leur accorde dans la société (audience du 28 mai 2020, p. 19).

Outre les mesures financières, d'autres recommandations, plus spécifiquement liées à l'intervention, sont ressorties de la Commission. Nous avons pu voir que la complexité et l'ampleur des besoins en matière de protection de la jeunesse exigent une action concertée. La section 4.4.2.1 a établi l'importance fondamentale de la concertation pour répondre aux besoins des familles, surtout celles issues de communautés ethnoculturelles. La section 4.4.2.2 a, de son côté, démontré l'expertise des organismes communautaires en matière interculturelle.

Le principe de co-intervention est l'une de ces recommandations et il nous apparaît fondamental pour favoriser le travail avec les familles immigrantes ou faisant partie des minorités ethnoculturelles.

5.5 Instauration d'un modèle de co-intervention avec les partenaires communautaires : un début de piste de solution

Implanter un modèle en co-intervention en protection de la jeunesse impliquerait un recours à la concertation avec des organismes communautaires et assurerait une complémentarité des services. Cette transformation du modèle d'intervention permettrait, comme nous l'avons mentionné, de pallier le manque de collaboration qui règne au sein des interventions en protection de la jeunesse. Nous avons vu que le travail en silo est l'un des enjeux qui a été unanimement dénoncé par les participants. Ils se sont également exprimés à l'effet que les intervenants devraient plus souvent avoir recours à la concertation et que l'appel à la collaboration ne devrait pas dépendre du bon vouloir de l'intervenant, surtout lorsqu'il est question de familles issues de l'immigration.

Le modèle de co-intervention briserait le travail individuel et instaurerait une complémentarité des services rendant ainsi l'intervention plus culturellement adaptée. Rappelons seulement que l'expertise communautaire est un élément qui a fait l'objet de consensus lors des travaux de la Commission. De par la nature de leurs interventions et leur mode de fonctionnement axé sur les services de proximité, les organismes communautaires rejoignent une étendue diverse de clientèle et répondent à des besoins variés. Ils ont ainsi une grande portée d'action et sont généralement plus accessibles pour les familles qui ont tendance à créer des liens de confiance avec ces organismes qu'ils ne perçoivent pas comme menaçants. La relation que les intervenants de ces organismes entretiennent avec leurs usagers est d'ordinaire marquée par une relation de proximité qui peut favoriser l'alliance thérapeutique en cas de signalement. Il faut également rappeler que les organismes communautaires ont généralement plus de temps à allouer aux familles, considérant qu'ils n'ont pas les mêmes contraintes administratives que l'on retrouve en centre jeunesse.

La co-intervention permettrait aussi de balancer le manque d'expérience des plus jeunes intervenants en les jumelant à des intervenants sociaux du milieu communautaire, qui sont riches en expérience et en compétences interculturelles. L'expertise communautaire s'avère particulièrement intéressante pour valoriser les compétences parentales et encourager l'implication des familles dans les décisions qui les touchent directement. Dans les travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, le milieu communautaire a été valorisé pour son expertise en matière interculturelle. L'instauration d'un modèle de co-intervention permet notamment de s'assurer que la diversité soit prise en considération à chaque intervention auprès d'une famille issue de l'immigration.

Rappelons qu'il fut soulevé, pendant les travaux de la Commission, que les intervenants en protection de la jeunesse doivent impérativement prendre en considération « la culture » des familles puisque ces informations sont conditionnelles à une intervention efficace (Chantal Lavergne et Sarah Dufour, audience du 10 janvier 2020, p. 14). Or, nos analyses ont aussi relevé que plusieurs intervenants n'avaient pas recours à la médiation culturelle, ce qui rendait difficile la communication avec les parents en raison des problèmes d'interprétation linguistiques et culturels (AFIO, CSDEPJ-P-341). La co-intervention permettrait en ce sens de formaliser toute démarche de consultation interculturelle puisque les intervenants des ressources communautaires pourraient assurer l'interprétation culturelle et langagière.

D'un autre côté, un modèle en co-intervention permettrait d'établir une relation de pouvoir plus équitable. Montgomery et Bourassa-Dansereau (2017), tout comme Marie-Claire Rufagari (audience du 4 février 2020) reconnaissent que le mode d'intervention actuel met en scène des relations de pouvoir et des rapports de force qui se retrouvent uniquement du côté de l'intervenant. Un modèle de co-intervention en protection de la jeunesse permettrait de rééquilibrer ces rapports de pouvoirs et favoriserait un processus plus juste et plus équitable tout en favorisant une meilleure participation des parents. Nous avons vu à la section 2.3.1 que les enjeux liés au contexte d'autorité sont nombreux au sein des interventions en protection de la jeunesse, qu'ils pouvaient complexifier l'intervention et se traduire par un sentiment de méfiance et de résistance chez les parents (Jimenez, 2015). La présence d'un intervenant d'un organisme communautaire, qui n'entretient pas la même relation de pouvoir avec les familles qu'un intervenant de la protection de la jeunesse permettrait de redonner un certain équilibre de pouvoir.

La présence d'un intervenant communautaire permettrait également d'assurer une plus grande équité décisionnelle. Plusieurs participants à la Commission ont indiqué que le processus de prise de décision devait être revu car il pouvait engendrer des inégalités et de l'injustice (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020; Tiffany Callender, Tania Callender et Alicia Boatswain-Kyte, audience du 4 février 2020; Chantal Lavergne et Sarah Dufour, CSDEPJ-P-068). À la section 4.5.2, les participants ont proposé des pistes qui allaient dans le sens de la co-intervention. La création d'un poste de défenseur des enfants, la révision par un évaluateur externe et la prise de décision par plus d'un intervenant ont notamment été proposées. En effet, le modèle d'intervention actuel prévoit que lorsqu'un signalement est émis, un intervenant mandaté par la DPJ effectue, à l'étape de l'évaluation, une lecture clinique de la situation de l'enfant ou du jeune et de ses parents afin de déterminer s'il y a motif de compromission.

L'évaluation et la prise de décision peuvent donc être biaisées puisque la lecture de la situation ne dépend que d'un individu (Legault et Rachédi, 2008; Mvilongo, 2001) et qu'il est reconnu que différents facteurs personnels et professionnels peuvent intervenir sur la lecture clinique si le professionnel ne parvient pas à saisir le contexte culturel de la famille (Jimenez, 2015). L'assignation de deux intervenants dans le processus d'intervention viendrait diminuer ces biais potentiels, et diminuerait la part subjective, ce qui s'avère particulièrement important à l'étape de l'évaluation. Dufour *et al.* (2012) font valoir, pour leur part, que des écarts de communication peuvent entraver la finalité de l'intervention. On a vu que la Direction de la protection de la jeunesse faisait l'objet de plaintes concernant la perception d'abus de pouvoir et le sentiment de partialité dans un contexte où aucune mesure n'est prévue pour amoindrir les effets de l'autorité attribuée à l'intervenant. Un modèle en co-intervention limiterait les effets d'une intervention autoritaire en évitant qu'un seul intervenant puisse statuer sur la compromission.

Ainsi, nos analyses ainsi que la revue de la littérature démontrent qu'un modèle de co-intervention a le pouvoir de changer la façon dont l'intervention interculturelle serait exercée en centre jeunesse au Québec. La co-intervention est une proposition audacieuse qui demanderait, certes, plusieurs remaniements au sein du système de la protection de la jeunesse, mais qui apparaît comme une solution qui favoriserait l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus d'intervention. Or, chaque modèle possède ses limites. Et chaque modèle est en interdépendance avec l'ensemble des systèmes qui l'influencent.

Le présent chapitre nous a permis d'exposer le caractère interrelié et interdépendant des enjeux de l'intervention interculturelle en centres jeunesse. Nous avons fait ressortir les enjeux institutionnels, organisationnels et interpersonnels qui touchent à l'intervention, ce qui nous a permis de nous attarder sur la nature systémique des enjeux soulevés tout au long de cette recherche. Nous avons fait ressortir la responsabilité du gouvernement et de la Direction de la protection de la jeunesse à l'égard d'un engagement concret pour établir la diversité comme une priorité sociale et ce, dans le but d'améliorer le sort des familles issues de l'immigration ou faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires. Nous avons conclu ce chapitre en ouvrant le dialogue sur la possibilité d'adopter un modèle de co-intervention pour remédier aux enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse.

CONCLUSION

Cette recherche a tenté d'apporter un certain éclairage aux conditions actuelles de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse. Nous avons plus spécifiquement questionné les enjeux de l'intervention interculturelle en nous penchant sur les travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.

Nous avons d'abord posé les bases générales de l'intervention en contexte de protection de la jeunesse (PJ), laquelle est exercée en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Nous avons notamment relevé l'importance, pour l'intervenant, de considérer une diversité d'éléments lors de l'évaluation d'une situation suite à un signalement et ce, de la façon la plus objective possible. Nous avons mentionné que cette objectivité se veut difficile pour l'intervenant en raison de son identité professionnelle, personnelle et culturelle qui influence son regard pendant l'intervention. Nous avons vu que l'intervention en protection de la jeunesse se trouve complexifiée lorsqu'elle s'inscrit dans un contexte interculturel et que cette complexité engendre, dans plusieurs cas, des conséquences lourdes sur les enfants, les jeunes et leur famille.

Bien que la question de l'interculturel ne soit pas une préoccupation récente dans l'intervention en centres jeunesse et qu'elle fasse partie des enjeux quotidiens reliés à la pratique dans les milieux culturellement diversifiés, notre recherche a pu constater les limites de la réflexion en raison d'enjeux qui découlent de la société, des institutions, des organisations, des conditions de la pratique, des modèles d'intervention et d'aspects subjectifs.

Le regard que nous avons porté sur l'état actuel de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse s'est penché sur les travaux de la Commission spéciale sur le droit des enfants et la protection de la jeunesse (CSDEPJ). Cette commission a été mandatée par les autorités afin de faire l'examen du système de la protection de la jeunesse, afin de faire ressortir les obstacles existants et afin de porter des recommandations qui permettraient d'améliorer le fonctionnement du système de protection de

la jeunesse. Puisque nous nous intéressons aux conditions de l'intervention en contexte interculturel en protection de la jeunesse, nous avons jugé que les travaux issus de cette Commission nous permettraient de dresser un portrait de la situation actuelle. Nous avons donc posé la question de recherche suivante : **Dans le cadre des travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, quels sont les enjeux en lien avec l'intervention interculturelle?** Notre recherche a également permis de répondre aux sous-questions suivantes :

- Quels sont les thèmes abordés en lien avec l'intervention interculturelle en centre jeunesse?
- Quels sont les recommandations et solutions soulevées pour améliorer l'intervention interculturelle en centre jeunesse?

La pertinence de notre de travail de recherche repose sur le fait que les rapports interculturels reflètent la diversité de notre société et qu'il importe de porter un regard sur les contextes qui soulignent les subtilités en lien avec l'intervention auprès des familles immigrantes ou de familles faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires. L'originalité de notre démarche repose sur notre choix d'observer les enjeux de l'intervention interculturelle à la lumière des travaux de la CSDEPJ selon une lecture systémique. Nous avons donc observé les enjeux de l'interaction entre l'intervenant et l'utilisateur en accordant un espace au fonctionnement de la société, de ses institutions, de ses organisations et des individus qui la composent.

Nous nous sommes appuyés sur les notions de communication professionnelle et de communication interculturelle en contexte d'intervention sociale et plus spécifiquement en protection de la jeunesse. Nous nous sommes de plus inspirés du modèle systémique d'intervention interculturelle tel que proposé par Legault et Rachédi (2008) afin de bâtir notre analyse.

En nous servant de l'analyse inductive de contenu nous avons analysé le contenu de 71 documents provenant des travaux de la CSDEPJ et rendus disponibles sur le site internet de la Commission. Les résultats de notre analyse ont été regroupés en trois catégories. Nous avons d'abord fait ressortir les enjeux relevant du macrosystème (enjeux institutionnels). Nous avons ensuite présenté les enjeux relatifs à l'exosystème (enjeux organisationnels) et avons terminé en détaillant les enjeux relatifs à l'ontosystème (enjeux interpersonnels).

Au niveau du macrosystème, les données ont révélé que l'absence d'un filet social et la discrimination systémique accentuaient les difficultés socioéconomiques vécues par les familles immigrantes ou

faisant partie de communautés ethnoculturelles minoritaires. Nous avons vu qu'en raison de ces facteurs, ces familles étaient davantage susceptibles d'être accusées de négligence envers leurs enfants.

Au niveau de l'exosystème, le manque de ressources, la collaboration, l'application d'une approche en matière de diversité et le manque de formation ont retenu notre attention. Nous avons notamment vu que le manque de ressources humaines et financières était à la base de nombreux dysfonctionnements à la protection de la jeunesse et que l'intervention en contexte interculturel – qui nécessite plus de ressource – en payait le prix. Nous avons aussi fait ressortir que le manque de collaboration entre les partenaires potentiels – notamment ceux du milieu communautaire – entrave la complémentarité souhaitée des services, ce qui désavantage les familles immigrantes ou certains groupes ethnoculturels. Favoriser une plus grande participation des familles dans le processus d'intervention est un élément qui est aussi fortement ressorti des recommandations des participants. Ensuite, les données ont démontré que le processus ainsi que les outils cliniques utilisés en centres jeunesse ne rendent pas compte de la réalité des familles ethnoculturelles, ce qui mène à l'exclusion de certains groupes de personnes ou à des prises de décision relatives à un manque de considération des réalités vécues par les familles. Les conséquences du manque de ressources, plus précisément, le manque de formation, le manque de ressources humaines et les ressources financières limitées ont aussi de nombreuses conséquences sur la qualité des services offerts aux familles.

Au niveau de l'ontosystème, nos analyses ont révélé que les conditions de pratique des intervenants, marquées par le manque de temps et les nombreuses tâches administratives, nuisent à l'établissement d'une alliance thérapeutique avec les familles et plus spécifiquement avec les familles immigrantes ou faisant partie de communautés ethnoculturelles minoritaires. Bien que cette surcharge de travail les empêche de consacrer du temps de qualité lors de leurs interventions auprès de toutes les familles, il faut considérer que les familles immigrantes ou issues de communautés ethnoculturelles sont celles qui en paient le plus le prix puisque cela signifie que les intervenants ont moins de temps pour s'attarder au parcours migratoire, aux conditions migratoires et à certains éléments culturels qui pourraient favoriser une meilleure alliance. La relation de pouvoir telle que vécue entre l'intervenant et les familles ne favorise pas non plus une relation de confiance chez les familles qui, souvent, ne comprennent pas les motifs qui ont mené à l'intervention, ni les aboutissants. Souvent, les familles ont l'impression qu'elles n'ont pas leur mot à dire dans le processus et sentent qu'elles sont sans recours face au système de la protection de la jeunesse.

Après avoir présenté nos résultats, nous avons constaté que les enjeux de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse sont, dans un premier temps, interreliés et interdépendants et, dans un deuxième temps, marqués par les conditions du macrosystème et l'exosystème. En effet, les enjeux soulevés par les participants à la Commission démontrent que le contexte social, institutionnel et organisationnel qui colorent l'intervention ont un impact étendu sur l'intervention elle-même. Les enjeux propres à l'interaction professionnel-usager, en protection de la jeunesse, ne peuvent être compris séparément des enjeux qui définissent l'intervention en protection de la jeunesse. De plus, les éléments du macrosystème qui relèvent de la sphère institutionnelle et les éléments de l'exosystème qui émanent du niveau organisationnel ont un impact sans conteste sur l'aspect interpersonnel de l'intervention. Le macrosystème dicte les attitudes culturelles et les représentations sociales, notamment en ce qui a trait aux politiques de gestion de l'immigration et les problématiques de l'ordre de la diversité. L'exosystème érige les normes et valeurs que l'on retrouve au sein de l'organisation. Bref, les rencontres interpersonnelles (et interculturelles) sont définies par un cadre institutionnel et organisationnel qui les sous-tend (White *et al.*, 2017). C'est en liant l'interaction entre les systèmes qu'il est possible de mieux comprendre les formes de discrimination qui sévissent au sein de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse, telle qu'elle s'exerce actuellement. Il faut donc opter pour un regard systémique pour comprendre, expliquer et rendre compte des enjeux de l'intervention interculturelle en centre jeunesse.

Il faut de plus considérer tous les niveaux si l'on souhaite apporter un changement à l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse. C'est dans cette optique que le gouvernement ainsi que la Direction de la protection de la jeunesse doivent s'engager formellement à faire de ces enjeux une priorité au moyen d'énoncés publics et légaux ainsi qu'en procurant les ressources nécessaires qui permettront d'améliorer les services aux familles immigrantes ou faisant partie de la diversité ethnoculturelle. Les travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse nous ont également permis de faire ressortir le principe de co-intervention, lequel met de l'avant une intervention où des intervenants en centres jeunesse et des partenaires communautaires désignés par le DPJ interviendraient conjointement à parts égales. Ce modèle d'intervention s'avère une avenue intéressante qui répondrait à de nombreux besoins évoqués tout au long des travaux de la Commission et soutenus par la littérature scientifique qui s'intéresse à cette question. En plus de favoriser une approche concertée, il instaurerait un processus clinique adapté au niveau de la diversité en bénéficiant de l'expertise interculturelle des organismes communautaires. Un tel modèle

permettrait possiblement de réduire la discrimination qui a lieu au sein de la protection de la jeunesse tout en évitant possiblement un parcours en protection de la jeunesse pour certaines familles.

En terminant, nous estimons que cette recherche a permis d'exposer les principaux enjeux de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse et de donner un état actuel de la situation. Nous avons aussi mis de l'avant les pistes de solutions et les recommandations des participants.

Nous avons fait ressortir les limites de notre recherche soit, les limites d'une analyse de contenu et l'impossibilité d'aborder des thèmes particuliers ou d'approfondir certains sujets avec les participants à la Commission en raison du contexte particulier de la crise sanitaire de COVID-19.

Dans son rapport préliminaire, la CSDEPJ a attesté de la mobilisation autour de ses travaux. Elle a déclaré que plus de 4000 personnes ont tenu à se faire entendre sur les droits et la protection des enfants et des jeunes du Québec par le biais d'audiences publiques, de forums citoyens, de mémoires déposés, d'appels ou de courriels. Elle indique également qu'elle retient un désir de changement à l'égard du système de la protection de la jeunesse. Pour elle, la « réaction épidermique » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-052, p. 1) que lui a exprimé la société envoie le message clair que la situation est « inacceptable et intolérable » (CSDEPJ, CSDEPJ-P-052, p. 1). Cela dit, la tenue des travaux de la CSDEPJ a effectivement fait l'objet d'une attention soutenue du public et a été largement couverte par les médias qui ont suivi l'affaire. Les critiques qui sont adressées à cette Commission reflètent nos propres préoccupations en tant que chercheuse. Les changements demandés sont énormes. Ils ne concernent pas seulement l'organisation des services mais un changement social qui redonnerait la place qui lui revient aux services sociaux et à l'importance accordée aux enfants du Québec, mais aussi aux familles immigrantes ou faisant partie des minorités ethnoculturelles.

L'idée de redonner la place aux enfants au Québec est remplie de noblesse et ne trouvera pas d'opposants. La question interculturelle a certes fait l'objet de discussions lors de la Commission. Les participants ont été nombreux à souligner que les conditions spécifiques des familles immigrantes ainsi que celles des familles faisant partie de groupes ethnoculturels minoritaires devaient être mises en priorité dans les préoccupations entourant la protection de la jeunesse. La surreprésentation de certains groupes minoritaires, bien que connue depuis des années, a réussi à se hisser au sommet des préoccupations de la Commission. La nécessité d'adapter les services aux besoins des minorités ethnoculturelles et linguistiques, telle que noté dans le rapport préliminaire et les lacunes en matière du respect de leurs droits à cet égard sont des éléments qui sont également ressortis de la Commission

(Boutros, 1er décembre 2020). Le but de cette Commission, comme l'a affirmé sa présidente, Régine Laurent, était

de retourner toutes les pierres et d'entendre un maximum de personnes afin de formuler des recommandations à la fois concrètes, applicables, rigoureuses et en phase avec les attentes et les valeurs de la population [...] ». Elle a de plus promis un rapport qui ne « sera pas tabletté » (Boutros, 13 septembre 2019).

Toutefois, pour certains, les conclusions du rapport préliminaire comportent des lacunes importantes. Mélanie Bourque du département de Travail social de l'Université du Québec en Outaouais, Emmanuelle Bernheim de la faculté de droit, section de droit civil, de l'Université d'Ottawa et Jade Bourdages de l'École de Travail social de l'Université du Québec à Montréal – et participante à la CSDEPJ à titre de témoin – ont partagé leurs réserves à l'égard des recommandations qui apparaîtront dans le rapport final (Bourque *et al.*, 10 décembre 2020). Les auteures mettent notamment en garde « contre les dangers de proposer des solutions "miracles" superficielles alors que les audiences ont montré que les problèmes sont beaucoup plus profonds, structuraux, voire qu'elles révèlent un fiasco systémique » (Bourque *et al.*, 10 décembre 2020). Elles notent entre autres l'absence presque totale de la question des inégalités sociales. Elles rappellent que les familles suivies par la DPJ sont constituées en grande partie de familles « monoparentales, précarisées, marginalisées, racisées ou apparten[ant] à différentes communautés de peuples des Premières nations et communautés innues » (Bourque *et al.*, 10 décembre 2020) et que celles-ci se font reprocher de négliger leurs enfants en raison de leurs ressources insuffisantes. Les auteures soulignent que la question doit plutôt être envisagée en termes de problèmes sociaux et rappellent qu'il serait pertinent de positionner la protection de la jeunesse comme un enjeu social qui relève de l'ensemble de la collectivité.

Au moment de déposer ce mémoire, les travaux de la Commission sont terminés. Les propos des participants sont accessibles sur le site internet de la Commission, tout comme un rapport préliminaire qui a été présenté en novembre 2020 par Régine Laurent, présidente de la Commission. Celui-ci annonce les enjeux principaux qui seront présentés dans un rapport final en avril 2021. Plusieurs acteurs, dont l'Association québécoise des centres de la petite enfance (ACQPE) se réjouissent de voir que les enfants et les jeunes occupent une place centrale dans les préoccupations qui y sont soulevées (Tchandem Kamgang, 1er décembre 2020). Les enjeux de pénurie du personnel, la détresse vécue par

les intervenants sur le terrain, les problèmes de coordination, le manque de ressources financières et humaines ont également été dénoncés dans ce rapport préliminaire.

Des recommandations ont aussi surgi dont l'importance d'avoir des services sociaux et éducatifs « solides, flexibles et ancrés dans la communauté » (Tchandem Kamgang, 1er décembre 2020) et celle de créer un poste de directeur national à la protection de la jeunesse. Y sont ressorties l'importance d'harmoniser les pratiques dans une stratégie nationale de la petite enfance, tout comme l'idée de poursuivre l'accompagnement des enfants placés dans les familles d'accueil durant la transition vers l'âge adulte (CSDEPJ, Constats et orientations au 30 novembre 2020).

Qu'avons-nous appris de cette Commission en ce qui concerne les enjeux de l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse? En savons-nous plus sur les conditions de pratique qui prévalent dans un contexte pluriethnique? En savons-nous plus sur les conditions de vie et sur les conditions socioéconomiques des familles immigrantes ou faisant partie de minorités ethnoculturelles? Quelles sont les répercussions potentielles de cette Commission sur les familles, les jeunes et les enfants issus de l'immigration ou provenant de groupes ethnoculturels minoritaires? Peut-on dire que les participants à la Commission ont fait ressortir des éléments nouveaux qui permettent de pousser plus loin la réflexion sur les conditions de pratique et sur l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse? En savons-nous plus sur les conditions des familles immigrantes ou des groupes minoritaires qui sont surreprésentés?

Lorsque nous faisons dialoguer nos résultats avec la littérature qui se penche sur ces questions, nous pouvons conclure que les participants à la Commission ont fait ressortir les faits qui sont depuis longtemps reconnus par les organismes dévolus aux droits des minorités, par les chercheurs qui s'intéressent à ces questions et par les milieux de pratique qui mettent en relief les difficultés et problèmes liés à l'intervention interculturelle en protection de la jeunesse.

La Commission aura surtout permis de créer un espace commun pour donner un portrait actuel de la situation à l'aide de différents points de vue (personnels, professionnels, organisationnels, académiques). Elle aura aussi permis de proposer des solutions nombreuses qui soulignent l'importance d'actions concertées monopolisant l'ensemble des acteurs de la société. Comme l'indique Marie-Claire Rufagari, il faut que les changements s'opèrent « au niveau citoyen, [...] au niveau praticien, [...] au niveau gestionnaire et [...] au niveau des programmes » (Marie-Claire Rufagari, audience du 4 février 2020, p. 233).

Nous terminerons notre mémoire en citant une participante à la Commission qui demande à la société de prendre un temps d'arrêt au nom des enfants : « [...] Arrêtons-nous, pour tout le monde! Pour tous les enfants. Les enfants autochtones, les enfants immigrants, les enfants québécois de souche qui vivent aussi des situations de traumas! [...] Il faut freiner et faire autrement [...] » (Garine Papazian-Zohrabian, département de psychopédagogie et d'andragogie à l'Université de Montréal, audience du 9 janvier 2020, p. 338). En d'autres termes, « il faut aider les intervenants à aider nos enfants » (DPJ-DP, audience du 3 décembre 2019, p. 19).

ANNEXE A

LISTE DES PARTICIPANTS ET DES DOCUMENTS DÉPOSÉS À LA CSDEPJ

Le tableau ci-dessous répertorie les documents retenus pour analyse, tel qu'indiqué à la section 3.3.2.1. Les noms des participants et les documents déposés sont répartis en fonction de la catégorie de documents. Les participants qui ont été entendus en audience sont répertoriés à la première section du tableau. La retranscription de leur audience ainsi que les documents qu'ils ont déposés à la CSDEPJ y sont notés en référence. Les participants qui ont déposé des documents à la CSDEPJ mais qui n'ont pas été entendus en audience sont répertoriés à la deuxième section. Comme ils n'ont pas été entendus en audience, nous y retrouvons seulement les documents déposés à la Commission. Les témoignages personnels que nous avons retenus sont répertoriés à la troisième section et les documents officiels produits par la CSDEPJ sont répertoriés à la quatrième section. Nous avons également noté la place de la diversité au sein des thèmes qu'ils ont abordés. Nous avons convenu que celle-ci en était soit le thème principal, soit un sous-thème, soit peu ou pas abordée.

Participant(s)	#	Document(s) de référence	Place de la diversité
Participants en audience			
Alliance des comités d'usagers des Centres Jeunesse et Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) (Association)	1. 2.	Audience 27 mai 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-206	Diversité non abordée
Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ) (Association)	3. 4.	Audience 3 décembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-023	Diversité comme sous- thème
Bureau international des droits des enfants (IBCR) – Equitas (Association)	5. 6.	Audience 25 février 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-147	Diversité peu abordée
Camil Bouchard (Témoign expert)	7. 8.	Audience 26 novembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-011	Diversité non abordée
Chantal Lavergne (Institut universitaire jeunes en difficulté et École de travail social de l'Université de Montréal) Sarah Dufour (Institut universitaire Jeunes en difficulté et École de psychoéducation de Université de Montréal)	9. 10.	Audience 10 janvier 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-068	Diversité comme thème principal
Claude Bilodeau (Témoign expert)	11. 12.	Audience 27 novembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P -018	Diversité non abordée
Comité d'Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés (EDJeP) (Association)	13. 14.	Audience 22 octobre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-001	Diversité comme sous- thème
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) (Participants institutionnels)	15. 16.	Audience 28 mai 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P -361	Diversité comme sous- thème
Directeurs de programmes jeunesse des CISSS et des CIUSSS du Québec (Participants institutionnels)	17. 18.	Audience 4 décembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-085	Diversité non abordée
Directeurs et directrices de santé publique du Québec (Participants institutionnels)	19. 20.	Audience 10 décembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-086	Diversité comme sous- thème
Directeurs de la protection de la jeunesse-Directeurs provinciaux (DPJ-DP) (Participants institutionnels)	21. 22.	Audience 3 décembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-081	Diversité comme sous- thème

Garine Papazian-Zohrabian (Université de Montréal, département de psychopédagogie et d'andragogie)	23. 24. 25.	Audience 9 janvier 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-065 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-066	Diversité comme thème principal
Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) (participants institutionnels)	26. 17.	Audience 21 mai 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-191	Diversité comme peu abordée
Jade Bourdages (École de travail social de l'UQAM)	28. 29.	Audience 28 octobre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-252	Diversité non abordée
Marie-Claire Rufagari (coordonnatrice à la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)) (organisme communautaire)	30.	Audience 4 février 2020 Aucun document déposé	Diversité comme thème principal
Marjorie Villefranche (directrice générale de La Maison d'Haïti) (organisme communautaire)	31. 32.	Audience 23 octobre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-051	Diversité comme thème principal
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) (Participants institutionnels)	33. 34. 35.	Audience 26 mai 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-314 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-387	Diversité comme peu abordée
Tania Callender (directrice générale du Réseau de développement et de prévention afro-canadien) (organisme communautaire) Tiffany Callender (directrice exécutive de l'Association de la communauté noire de Côte-des- Neiges) (organisme communautaire) Alicia Boatswain-Kyte (professeure adjointe à l'École de travail social de l'Université McGill)	36. 37. 38.	Audience 4 février 2020 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-091 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-090 Aucun document déposé	Diversité comme thème principal
Vérificateur général du Québec (Témoign institutionnel)	39. 40.	Audience 11 décembre 2019 Document à l'appui No. CSDEPJ-P-046	Diversité non abordée
Participant(s) sans audience, dépôt de documents seulement			
Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO) (organisme communautaire)	41.	Document No. CSDEPJ-P-341	Diversité comme thème principal

Association du personnel retraité du centre jeunesse de Montréal (APRCJM) (association)	42.	Document No. CSDEPJ-P-201	Diversité peu abordée
Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (participants institutionnels)	43.	Document No. CSDEPJ-P-254	Diversité comme peu abordée
Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Institut universitaire jeunes en difficulté (participants institutionnels)	44.	Document No. CSDEPJ-P-260	Diversité comme sous- thème
Clinique pédiatrique transculturelle (CPT) de l'hôpital de Maisonneuve-Rosemont (participants institutionnels)	45.	Document No. CSDEPJ-P-227	Diversité comme thème principal
Coalition Batshaw (association)	46.	Document No. CSDEPJ-P-238	Diversité non abordée
Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAQ) (organisme communautaire)	47.	Document No. CSDEPJ-P-221	Diversité comme sous- thème
École de service social McGill (Alicia Boatwain-Kyte, Tiffany Callender, Tania Callender, Tonino Esposito, Linda See et Nico Trocmé) (association)	48.	Document No. CSDEPJ-P-219	Diversité comme thème principal
Fédération des centres d'assistance & d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) (association)	49.	Document No. CSDEPJ-P-171	Diversité non abordée
Institut universitaire Jeunes en difficulté (IUJD) - Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (participants institutionnels)	50.	Document No. CSDEPJ-P-261	Diversité comme sous- thème
Jacques Roy (intervenant social AutonHommie et professeur associé à l'UQAR)	51.	Document No. CSDEPJ-P-178	Diversité comme sous- thème
Jeunes en difficulté du RLS Bordeau-Cartierville-St-Laurent (participants institutionnels)	52.	Document No. CSDEPJ-P-209	Diversité comme sous- thème
Ligue des Africains du Canada (organisme communautaire)	53.	Document No. CSDEPJ-P-216	Diversité comme thème principal
Médecins du monde Canada (association)	54.	Document No. CSDEPJ-P-248	Diversité comme sous- thème

Parents d'enfants présentant des troubles présentant des troubles de l'attachement, ligue d'entraide et de soutien (association)	55.	Document No. CSDEPJ-P-237	Diversité peu abordée
Paroles d'excluEs (organisme communautaire)	56.	Document No. CSDEPJ-P-391	Diversité comme thème principal
Réviseurs de la Direction de la protection de la jeunesse du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (participants institutionnels)	57.	Document No. CSDEPJ-P-393	Diversité comme sous- thème
Sous le Baobab (organisme communautaire)	58.	Document No. CSDEPJ-P-392	Diversité comme thème principal
Témoignages personnels			
Témoignage	59.	Document déposé No. CSDEPJ-P-199	Diversité non abordée
Témoignage	60.	Document déposé No. CSDEPJ-P-306	Diversité non abordée
Témoignage	61.	Document déposé No. CSDEPJ-P-369	Diversité non abordée
Témoignage	62.	Document déposé No. CSDEPJ-P-343	Diversité non abordée
Témoignage	63.	Document déposé No. CSDEPJ-P-305	Diversité non abordée
Documents officiels de la CSDEPJ			
Document intitulé « votre histoire » synthèse des témoignages	64.	Document No. CSDEPJ-P-315	Diversité non abordée
Document intitulé 'Rencontre de travail avec les CISSS et les CIUSSS, synthèse des enjeux identifiés'	65.	Document No. CSDEPJ-P-360	Diversité non abordée
Document intitulé 'Enjeu 1 – Prévention'	66.	Document non numéroté	Diversité non abordée
Document intitulé 'Enjeu 4 – gouvernance et conditions de pratique'	67.	Document non numéroté	Diversité non abordée
Document intitulé 'Plus de 2000 voix entendues : Faits saillants des 42 forums de la Commission'	68.	Document non numéroté	Diversité peu abordée
Document d'information pour les forums citoyens et professionnels	69.	Document non numéroté	Diversité non abordée
Bilan des travaux 2019 et premières recommandATIONS	70.	Document No. CSDEPJ-P-052	Diversité non abordée
Constats et orientations au 30 novembre 2020	71.	Document non numéroté	Diversité comme sous-thème

BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Pretceille, M. (1996). *Vers une pédagogie interculturelle*. Paris : Anthropos.
- Abney, V. D. (2002). Cultural competency in the field of child maltreatment. Dans J. E. B. Myers, L. Berliner, J. Briere, C. T. Hendrix, C. Jenny et T. A. Reid (dir.), *The APSAC handbook on child maltreatment* (p. 477–486). Thousand Oaks, CA. : Sage Publications, Inc.
- Ambrosino, R., Heffernan, J., Shuttlesworth, G. et Ambrosino, R. (2008). *Social work and social welfare: an introduction* (6^e éd.). Belmont, CA. : Thomson Brooks/Cole.
- Association des centres jeunesse du Québec. (2014). *Pour un meilleur continuum des services aux enfants, aux jeunes et aux familles en difficulté*. Mémoire de l'association des centres jeunesse du Québec.
- Bartholet, E., Wulczyn, F., Barth R.P. et Lederman, C. (2011). Race and child welfare. *Chapin Hall Issue Brief*, 1-4.
- Battaglini, A. (2007). *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Montréal : Direction de la santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
- Battaglini, A. (2010). *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Anjou : Éditions Saint-Martin.
- Bélangier, M. (2002). L'intervention interculturelle: Une recherche de sens et un travail du sens. *Service social*, 49(1), 70-93.
- Belony, E. (2008). La surreprésentation des enfants d'origine immigrante haïtienne pris en charge par la DPJ: Une question de pauvreté. *Défi jeunesse*, 15(1), 26-30.
- Bilodeau, G. (1993). Méthodologie de l'intervention sociale et interculturalité. *Service social*, 42(1), 25-48.
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Bouchard, C., Bourassa-Dansereau, C. et Le Gallo, S. (2018). Communication interculturelle et internationale : contributions à un champ d'études et de recherches en mouvance. *Communiquer*, 24, 1-16.

- Bouchard, G. (1987). Intervenir à partir de l'approche écologique : au centre, l'intervenante. *Service social*, 36(2-3), 454-477.
- Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme: un point de vue québécois*. Montréal : Boréal.
- Bourque, M., Bourdages, J. et Bernheim, E. (2020, 10 décembre). Commission Laurent: invitation à la prudence. *Le Droit*. Récupéré de <https://www.ledroit.com/opinions/commission-laurent-invitation-a-la-prudence-53ea2560514b4b1c5b776f21d98e377a>
- Bousquet Saint-Laurent, T. et Dufour, S. (2017). Mauvais traitements allégués à l'égard d'enfants issus de la diversité ethnoculturelle : nature des signalements à la protection de la jeunesse, de leurs évaluations et typologie des familles signalées. *Service social*, 63(2), 160-177.
- Bousquet St-Laurent, T., Dufour, S. et Lavergne C. (2014). *Bilan critique des pratiques associées à la diversité ethnoculturelle en protection de la jeunesse*. Montréal : Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire.
- Boutros, M. (2019, 13 septembre). Régine Laurent, les enfants d'abord. *Le Devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/562454/commission-sur-la-jeunesse-le-rapport-ne-sera-pas-tablette-dit-regine-laurent>
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: research perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2015). *Processus clinique intégré – Volet LPJ* [Document interne non publié]. Bibliothèque du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire.
- Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire. (s.d.). *Enjeux à considérer dans l'application du processus clinique intégré auprès de la clientèle issue de l'immigration* [Document interne non publié].
- Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire. (2010). *Politique sur la diversité ethnoculturelle* [Document interne non publié].
- Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire. (2012). *Le plan d'organisation*. Montréal : Bureau des communications et des relations avec la communauté Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.
- Centre jeunesse de Québec-Institut Universitaire. (2012). *Outil de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles*. Montréal : l'auteur.
- Centre de santé et de services sociaux de la Montagne. (2011). *Guide d'intervention clinique: L'adaptation des services à la diversité culturelle*. Montréal : l'auteur.
- Chiasson-Lavoie, M. et Roc, M-L. (2000). La pratique interculturelle auprès des jeunes en difficulté. Dans G. Legault (dir), *L'intervention interculturelle* (p. 221-252). Montréal : Gaëtan Morin.

- Cognet, M. (2007). Chapitre 2. Au nom de la culture : le recours à la culture dans la santé. Dans Cognet M. et Montgomery, C. (dir.), *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux* (p. 39-64). (s. l.) : Presses de l'Université, Laval.
- Cognet M. et Montgomery, C. (2007). *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux*. (s. l.) : Presses de l'Université Laval.
- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. Dans G. Legault (dir), *L'intervention interculturelle* (p.162-183). Montréal : Gaëtan Morin.
- Cohen-Emerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social: théories et pratiques* (2^e ed.). Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique.
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (s. d.a). Comment reconnaître la discrimination. Les formes de discrimination. Dans *La discrimination*. Récupéré de <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/vos-obligations/ce-qui-est-interdit/la-discrimination>
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (s. d.b). Vos droits. Dans *Droits de la jeunesse*. Récupéré de <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-jeunesse/vos-droits/Pages/default.aspx>
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (2011). *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés* : rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences. Récupéré de https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/Profilage_rapport_FR.pdf
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (2020). *Bilan de la mise en œuvre des recommandations du rapport de la consultation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse sur le profilage racial et ses conséquences*. Récupéré de https://cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/bilan-profilage-racial_recommandations.pdf
- Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse. (s. d.a). Accueil. Dans *Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse*. Récupéré de <https://www.csdepi.gouv.qc.ca/accueil/>
- Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse. (s. d.b). Fonctionnement. Dans *Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse*. Récupéré de <https://www.csdepi.gouv.qc.ca/la-commission/fonctionnement/>
- Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse. (s. d.c) Forums. Dans *Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse*. Récupéré de <https://www.csdepi.gouv.qc.ca/forums/>
- Conseil des relations interculturelles. (2007). *Avis sur la prise en compte et la gestion de la diversité ethnoculturelle*. Montréal : Conseil des relations interculturelles. Récupéré de <http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/cr/diversite/Avis-prise-compte-gestion-diversite.pdf>

- Daigneault, J.-M. (2010). L'intervention auprès des enfants et des familles issus de l'immigration: un processus clinique sensible à la réalité ethnoculturelle. *Défi jeunesse*, 16(3), 19-22.
- Désy, M., Bastien, R. et Battaglini, A. (2007). *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et leur famille : Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw*. Montréal : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Direction de santé publique.
- Dionne, L. (2018). Analyse qualitative des données. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (dir), *La recherche en éducation : étapes et approches* (4e ed.) (p. 317-342). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Djaoui, E. (2004). *Intervenir au domicile*. Rennes : Éditions de l'École Nationale de Santé Publique.
- Dufour, S., Hassan, G. et Lavergne, C. (2012). Mauvais traitements et diversité culturelle: bilan des connaissances et implications pour la pratique. Dans M.-H. Gagné, S. Drapeau, et M.-C. Saint-Jacques (dir), *Les enfants maltraités: de l'affliction à l'espoir: pistes de compréhension et d'action* (p. 143-171). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Dufour, S., Lavergne, C., Bousquet St-Laurent, T. et Lord, M. (2017). Bilan et efficacité des pratiques auprès des enfants issus de la diversité ethnoculturelle en protection de la jeunesse. *Défi jeunesse*, 23(2), 53-61.
- Drake, B., Jolley, J.M., Lanier, P., Fluke, J., Barth, R.P. et Jonson-Reid, M. (2011). Racial bias in child protection? A comparison of competing explanations using national data. *Pediatrics*, 127(3), 471-478.
- Fontaine, A. et Turcotte, P. (2017). La prise de contact. Dans D. Turcotte et J.-P. Deslauriers (dir), *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (p. 39-60). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Frame, A. (2013). *Communication et interculturelité : cultures et interactions interpersonnelles*. Paris : Hermès science publications-Lavoisier.
- Gagnon, E. (2011). *Approche interculturelle et protection de la jeunesse : application du processus de médiation interculturelle auprès de familles issues de l'immigration en centre jeunesse* (essai critique). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6217>
- Gaudet, S. et Robert, D. (2018). *L'aventure de la recherche qualitative. Du questionnement à la rédaction scientifique*. Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Gough, P., Trocmé, N., Brown, I., Knoke, D. et Blackstock, C. (2005). Les voies menant à la surreprésentation des enfants autochtones dans les services de protection des enfants. *CEPB Information*, 23, 1-3.
- Harper, E. et Dorvil, H. (2013). *Le travail social: théories, méthodologies et pratiques*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

- Hassan, G. et Rousseau, C. (2007). La protection des enfants: enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, 45, 37-50.
- Hsab, G. et Stoiciu, G. (2011). Chapitre 1. Communication internationale et communication interculturelle: des champs croisés, des frontières ambulantes. Dans G. Hsab et C. Agbobl. (dir), *Communication internationale et communication interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratique* (p. 9-26). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux. (2019). *Guides et normes. L'application des mesures en protection de la jeunesse. Cadre de référence*. Récupéré de https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/ServicesSociaux/INESSS_applications-mesures-protection-jeunesse.pdf
- Jimenez, E. (2015). Les défis de l'intervention interculturelle auprès des jeunes issus de l'immigration et leur famille dans le contexte de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents. *Défi jeunesse*, 22(1), 39-49.
- Joyal, R et M. Provost. (2000). La Loi sur la protection de la jeunesse de 1977. Une maturation laborieuse, un texte porteur. Dans R. Joyal (dir), *L'évolution de la protection de l'enfance au Québec entre surveillance et compassion: des origines à nos jours* (p. 179-212). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Kalyanpur, M. (1998). The challenge of cultural blindness: Implications for family-focused service delivery. *Journal of Child and Family Studies*, 7(3), 317-332.
- Labonté, M.-H. (2010). *La protection de la jeunesse vue par des parents réfugiés. La famille au cœur de la protection de la jeunesse*. (Mémoire de maîtrise). Université de Laval. Récupéré de <https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/22222>
- Lacroix, J.-L. (1990). *L'individu, sa famille et son réseau : les thérapies familiales systémiques*. Paris : ESF.
- Laquerre, M.-E. (2015). *Travailler en soutien à domicile dans un contexte pluriethnique : quand faire, c'est être*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lavergne, C. (2017). Prendre en compte dans l'intervention la diversité ethnoculturelle des jeunes et des familles. *Défi jeunesse*, 23(2), 2-6.
- Lavergne, C., Dufour, S., Sarmiento, J. et Descôteaux, M.-È. (2009). La réponse du système de protection de la jeunesse montréalaise aux enfants issus des minorités visibles. *Intervention*, 131, 233-241.
- Lavergne, C., Dufour, S. et Couture, D. (2014). Point de vue des intervenants sur les disproportions des enfants issus de groupes racialisés dans le système de protection de la jeunesse: causes et pistes de solution. *Altersitce*, 4(1), 17-30.

- Lecomte, A.M. (2019, 23 novembre). Commission sur la DPJ : des témoignages dénoncent des ratés du système. *Radio-Canada*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1358420/dpj-commission-protection-jeunesse-care-jeunesse-maison-haiti-profilage>
- Legault, G. et Lafrenière, M. (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux: problématique. *Santé mentale au Québec*. 17(2), 113-131.
- Legault, G. et Rachédi, M. (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Loi sur la protection de la jeunesse*. RLRQ c. P-34.1 (mise à jour le 20 octobre 2020). Récupéré de <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/P-34.1>
- Loi sur les services de santé et les services sociaux*. RLRQ c. S-4.2 (mise à jour le 20 octobre 2020). Récupéré de <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/S-4.2?&digest>
- Maiter, S., Stalker, C.A. et Alaggia, R. (2009), The experience of minority immigrant families receiving child welfare services: seeking to understand how to reduce risk and increase protective factors. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 90(1), 28-36.
- Marc, E. et Picard, D. (2015). *Relations et communications interpersonnelles* (3^e ed.). Paris : Dunod.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2014). *Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion*. Québec : l'auteur
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2015). *Immigration et démographie au Québec*. Québec : l'auteur.
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, Service de la recherche, de la statistique et de la veille. (2019). *Fiche synthèse sur l'immigration au Québec – 2019*. Récupéré de http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2019.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. Sous-comité de travail sur la révision du manuel de référence sur la Loi sur la protection de la jeunesse. (2010). *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*. Québec : Les publications du Québec. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, Direction des communications.
- Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Montgomery, C. (2017). Vivre avec l'autre. Histoire de l'interculturel. *Entrevues*, 8(7), 1-4.
- Montgomery, C. et Agbobli, C. (2017) Mobilités internationales et intervention interculturelle. Conceptualisations et approches. Dans C. Montgomery et C. Bourassa-Dansereau (dir), *Mobilités internationales et intervention interculturelle: théories, expériences et pratiques* (p. 29-50), Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Montgomery, C. et Bourassa-Dansereau, C. (2017). Introduction. Dans *Mobilités internationales et intervention interculturelle: théories, expériences et pratiques* (p. 21-22). Québec :Presses de l'Université du Québec.
- Morneau, N. (1999). Réflexions sur l'intervention en maltraitance auprès de groupes culturels minoritaires. *Revue canadienne de service social*, 16(2), 219-231.
- Mucchielli, A. (2009), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* (3^e ed.). Paris : Armand Colin.
- Mvilongo, A. (2001). *Pour une intervention sociale efficace en milieu interculturel Québec-Canada*. Paris, Éditions L'Harmattan.
- Nadeau, J.-F. (2020, 11 janvier). Le taux de signalement des enfants noirs à la DPJ choque Régine Laurent. *Le Devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/570630/une-loi-d-instrumentalisation-raciste-affirme-regine-laurent>
- Nadeau, J.-F. (2020, 1^{er} décembre). La commission Laurent exige la création d'une Direction nationale de la protection de la jeunesse. *Le Devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/590680/-la-commission-laurent-exige-une-direction-nationale-de-la-protection-de-la-jeunesse>
- Observatoire des tout-petits. (2020, 21 octobre). *Commission Laurent : le rapport final reporté 5 mois plus tard*. Récupéré de https://tout-petits.org/actualites/2020/commission-laurent-report-du-rapport-final/?gclid=EAlaIqObChMI-pLh-5-r7glVgsqGCh2pyA6eEAAYASAAEgIJ7fD_BwE
- Olaru, E. (2015). La construction de sens de la maltraitance de l'enfant dans la relation d'aide avec les parents immigrants selon les intervenants sociaux du centre jeunesse de Montréal (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/8114/1/M14017.pdf>
- Olaru, E. (2017). La construction du sens de la relation d'aide avec les parents immigrants selon les intervenants sociaux de la protection de la jeunesse. *Défi jeunesse*, 23(2), 38-46.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2009). *La pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse*. Récupéré de https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2018/01/guide_protection_jeunesse.pdf
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (s.d.). Découvrir nos professions. Dans *Nos professions*. Récupéré de <https://www1.otstcfq.org/public/nos-professions/decouvrir-nos-professions/>
- Paillé, P. (2007) La méthodologie de recherche dans un contexte de recherche professionnalisante : douze devis méthodologiques exemplaires. *Recherches qualitatives*, 27(2), 133-151.

- Paillé P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4^e ed.). Paris : Armand Colin.
- Perron, L.-S. (2020, 31 juillet). DPJ : L'intérêt de l'enfant plus important que son identité culturelle tranche la cour. *La Presse*. Récupéré de <https://www.lapresse.ca/actualites/2020-07-31/dpj-l-interet-de-l-enfant-plus-important-que-son-identite-culturelle-tranche-la-cour.php>
- Pine, B. A., et Drachman, D. (2005). Effective child welfare practice with immigrant and refugee children and their families. *Child Welfare*, 84(5), 537–62.
- Québec. Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2015). *La formation interculturelle dans les réseaux québécois de la santé et des services sociaux: constats et pistes d'action*. Québec : l'auteur.
- Rachédi L. et Taïbi, B. (2019). *L'intervention interculturelle* (3e éd.). Montréal : Chenelière éducation.
- Radio-Canada (2020, 30 novembre a). Les recommandations de la commission Laurent bien accueillies en Estrie. *Radio-Canada*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1753611/recommandations-commission-laurent-estrie-dpj-protection-enfance>
- Radio-Canada (2020, 30 novembre b). La commission Laurent prône de créer un poste de directeur national de la jeunesse. *Radio-Canada*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1753332/commission-laurent-dpj-directeur-national-jeunesse-protection-droits-enfants>
- Rhéaume, J. (2017). L'ethnicité, l'intervention et l'interculturalité. *Alterstice*, 7(1), 77-87.
- Robichaud, M.-J. (2017). *L'évaluation en contexte interculturel : les processus de prise de décision des professionnelles des services de la protection de la jeunesse* (Thèse de doctorat). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/20631>
- Roy, G. (1993). Complexité et interculturel. *Service social*, 42(1), 145-152.
- Rycus, J. S. et Hughes, R. C. (2005). *Guide terrain pour le bien-être des enfants*. Montréal : Éditions Sciences et culture.
- Sanseau, P.-Y. (2005). Le récit de vie comme stratégie d'accès au réel en science de gestion. Pertinence, positionnement et perspectives d'analyse. *Recherches qualitatives*, 25(2), 33-57.
- Sarmiento, J. et Lavergne, C. (2017). Les enfants et les jeunes des minorités ethnoculturelles en protection de la jeunesse et dans les services aux jeunes contrevenants : portrait des usagers et de leur trajectoire de services. *Défi jeunesse*, 23(2), 8-19.
- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? *Recherches qualitatives - Hors-Série*, 5, 99-111.

- Tardif Grenier, K., Lavergne, C., et Sarmiento, J. (2016). Violence agie ou subie par les jeunes issus de la diversité culturelle : bilan de la recherche québécoise. *Alterstice*, 6(2), 41-58.
- Tchandem Kamgang, A. C. (2020, 1^{er} décembre). Rapport préliminaire de la commission Laurent : le gouvernement appelé à agir. *Radio Canada international*. Récupéré de <https://www.rcinet.ca/fr/2020/12/01/rapport-preliminaire-commission-laurent-le-gouvernement-appelle-a-agir/>
- Todorov, T. (1982). *La conquête de l'Amérique : la question de l'autre*. Paris : Seuil.
- Tourigny, M. et Bouchard, C. (1994). Incidence et caractéristiques des signalements d'enfants maltraités: comparaison interculturelle. *Child abuse & Neglect*, 18(10): 797-808.
- Trottier, G. et Racine S. (1992). L'intervention en contexte d'autorité. Points saillants. *Service social*, 41(3), 5-24.
- White, B. W. (2014). Quel métier pour l'interculturalisme au Québec? Dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec : Rencontres historiques et enjeux politiques* (p. 21-42). Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- White, B. W. et Gratton D. (2017). L'atelier de situations interculturelles : une méthodologie pour comprendre l'acte à poser en contexte pluriethnique. *Alterstice*, 7(1), 63-76.
- White, B. W., Gratton, D. et Agbobli, C. (2017). Actes à poser en contexte interculturel: quelle place pour l'intervention?. *Alterstice*, 7(1), 7-11.