

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

POINT DE VUE DES PARENTS SUR LEUR EXPÉRIENCE  
AVEC LA PERSONNE AUTORISÉE LORS D'UNE ÉVALUATION/ORIENTATION  
EN PROTECTION DE LA JEUNESSE

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
DOMINIQUE ROBERT

NOVEMBRE 2012

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.01-2006). 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

Tout au long du processus de rédaction, j'ai eu la chance d'être entouré de personnes dont la présence a été une source de réconfort et de persévérance. Ma reconnaissance s'exprime tout d'abord à l'endroit de mes deux directrices, Annie Gusew et Myriam Dubé. Par votre disponibilité, votre rigueur et le partage de vos connaissances, vous m'avez permis d'évoluer et d'orienter mon parcours personnel, intellectuel et professionnel.

Un merci tout spécial à madame Lorraine Fillion du service de médiation des Centres Jeunesse de Montréal. Nos conversations ont su enrichir ma réflexion sur l'apport de la médiation en contexte d'autorité. Merci aussi à Marc, mon chef de service, pour ses encouragements et son intérêt pour mon projet de recherche. Sa confiance à mon égard m'est très chère.

L'idée à la base de ce mémoire est née d'un projet dans le cadre de mes études de baccalauréat en sociologie. Je tiens à remercier Jacques Alexandre Mascotto de m'avoir permis de me dépasser dans mes réflexions. Merci aussi à François Huot et Michel Parrazelli, du Département de travail social à l'UQAM qui m'ont permis, sans le savoir, de me raccrocher à mes études supérieures en me laissant l'espace d'exprimer mes réflexions parfois confuses.

Sur un plan plus personnel, je vous remercie Benjamin et Chloé pour votre soutien inconditionnel et vos encouragements continuels. Je suis vraiment privilégié d'avoir de tels amis et j'en suis très conscient.

Mes plus sincères remerciements vont aux deux amours de ma vie, Annie et Louis-Alexandre. Mon petit Loua, ton sourire et tes gazouillis ont eu l'effet d'une poudre de dragon qui m'a donné la force de rendre ce projet à terme. Annie, je n'ai aucun mot afin d'exprimer l'importance de t'avoir à mes côtés. Sans ton support, ta patience et tes conseils, ce projet n'aurait pas pu voir le jour. Inquiète toi pas, cela termine bientôt !!!

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES.....	viii
RÉSUMÉ.....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE.....	4
1.1    Rétrospective des antécédents à la Loi sur la protection de la jeunesse.....	4
1.1.1    Les années 1940 : autopsie d'une loi avortée.....	4
1.1.2    Les années 1950 : amorce d'une implication de l'État dans la question de la protection de l'enfance.....	6
1.1.3    Les années 1960 : effritement d'une solidarité religieuse au profit d'une prise en charge étatique.....	6
1.2    Impacts de la décléricalisation sur l'organisation familiale : prélude à l'implantation de la Loi sur la protection de la jeunesse.....	8
1.3    Entrée en vigueur de la LPJ et les amendements subséquents.....	10
1.3.1    Principes généraux de la loi.....	11
1.3.2    Amendements affirmant le caractère exceptionnel de la Loi sur la protection de la jeunesse : trois moments-clés dans la volonté de déjudiciarisation.....	12
1.4    Évolution des pratiques en protection de la jeunesse.....	17
1.4.1    Pratique de médiation versus pratique médiatrice : une question de positionnement.....	17
1.4.2    Médiation en contexte d'autorité : particularités de l'utilisation du processus de médiation dans un contexte d'évaluation/orientation.....	18
1.4.3    Le conflit comme fondement au processus de médiation et dimension subjective à un signalement en Protection de la jeunesse.....	20
1.5    Pertinence sociale de la recherche.....	22

CHAPITRE II CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE .....	24
2.1 Point de départ à une réflexion sur le pouvoir .....	24
2.1.1 Une conception hiérarchique et démocratique du pouvoir.....	24
2.1.2 L'approche démocratique du pouvoir : une avenue permettant de réattribuer le pouvoir aux parents.....	26
2.1.3 Pouvoir, protection de l'enfance et rôle parental .....	29
2.2 Le pouvoir et l'autorité : comparaison des concepts.....	30
2.3 La négociation raisonnée comme fondement au processus de médiation et dans l'évaluation/orientation d'un signalement à la Protection de la jeunesse.....	33
2.4 Objectifs et question de recherche .....	37
 CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	 39
3.1 Type de recherche .....	39
3.2 Participants à la recherche.....	40
3.2.1 Critères de sélection .....	40
3.2.2 Recrutement .....	41
3.2.3 Présentation des participants .....	42
3.3 Méthode de collecte de données .....	43
3.4 Déroulement des entretiens.....	43
3.5 Grille d'entrevue .....	44
3.6 Méthode d'analyse de données .....	45
3.7 Aspects sociodémographiques des participants .....	46
3.7 Considérations éthiques .....	49
3.8 Forces et limites de l'étude .....	50
 CHAPITRE IV DESCRIPTION DES RÉSULTATS.....	 52
4.1 Présentation des situations des participants à l'étude .....	52
4.1.1 Motifs et contextes du signalement.....	52
4.1.2 Premiers contacts avec la Protection de la jeunesse.....	53

4.1.3 Synthèse des décisions prises par les personnes autorisées à intervenir au nom du Directeur de la protection de la jeunesse .....	55
4.1.4 Points de vue des parents sur la Protection de la jeunesse antérieurs au signalement : une opinion plutôt positive .....	59
4.2 Impression des parents à l'égard du processus d'évaluation/orientation à la Protection de la jeunesse .....	60
4.2.1 Rencontre initiale d'évaluation : une mission où la « track » est déjà définie à l'avance .....	60
4.2.2 Expérience lors de l'orientation de la situation : les conditions fixées afin d'éviter le placement des enfants .....	64
4.2.3 Point de vue des parents à l'égard de l'aide et de l'assistance reçues dans le cadre d'une évaluation/orientation.....	65
4.3 Point de vue des parents quant à leur participation dans le processus d'évaluation et d'orientation .....	67
4.3.1 Participation restreinte des parents dans la définition de la situation.....	68
4.3.2 Participation restreinte du parent dans l'orientation de la situation .....	72
4.3.3 Espace restreint à l'écoute des suggestions des parents.....	74
4.4 Répercussion de l'intervention sur les participants : une impression plutôt négative verbalisée par les parents .....	76
4.4.1 Crainte de perdre la garde de leurs enfants : une épée de Damoclès .....	76
4.4.2 Jugement des parents à l'égard de l'attitude et de l'expérience de la personne autorisée.....	78
4.4.3 Impressions des parents au sujet de l'impact de l'intervention sur eux et leur famille .....	80
4.4.4 Point de vue des parents sur les retombées positives de l'intervention .....	82
4.5 Impressions des parents sur la Protection de la jeunesse en relation avec leur expérience.....	83
<b>CHAPITRE V ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS .....</b>	<b>86</b>
5.1 Impressions des parents de la Loi de la protection de la jeunesse .....	86
5.1.1 Impressions positives préalables à l'intervention du DPJ.....	86
5.1.2 Modification de la perception des parents suite à l'intervention du DPJ.....	88
5.1.3 Place prépondérante du langage institutionnel dans la narration des parents ....	90

5.2	Participation des parents dans la négociation de la définition du problème .....	93
5.2.1	Pertinence de l'utilisation d'une approche de médiation en contexte d'autorité lors de l'évaluation d'un signalement.....	93
5.2.2	Définition de la négligence selon l'alinéa 38 de la LPJ : un pouvoir d'expertise laissant peu de marge de manœuvre aux parents.....	95
5.2.3	Pouvoir d'agir des parents ou comment les parents ont trouvé des espaces de jeux afin de se mobiliser dans la situation.....	99
5.3	Participation des parents quant à l'orientation de la situation.....	101
5.3.1	Participation limitée dans l'orientation de la situation.....	101
5.3.2	Mandat de protection et négociation de l'orientation de la situation .....	103
CONCLUSION.....		106
RÉFÉRENCES .....		109
ANNEXE A ARTICLE 38 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE .....		x
ANNEXE B PUBLICITÉ DE LA RECHERCHE .....		xii
ANNEXE C CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ.....		xiii
ANNEXE D GRILLE D'ENTRETIEN.....		xv
ANNEXE E QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE.....		xvii
ANNEXE F CHEMIN CLIENT .....		xx

## LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

### FIGURE

#### Figure

2.1 Médiation et négociation du pouvoir dans un contexte d'évaluation et d'orientation en Protection de la jeunesse.....	35
--	----

### TABLEAUX

#### Tableau

2.1	Types de pouvoir et d'autorité rencontré lors d'une intervention en contexte d'autorité .....	32
3.1	Profil sociodémographique des participants.....	47
4.1	Motifs de signalement des participants à la recherche .....	57

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ART	Article de la loi
CJQ	Centre Jeunesse du Québec
CJM	Centre Jeunesse de Montréal
DPJ	Directeur de la Protection de la jeunesse
IRI	Intervention Rapide et Intensive
LJC	Loi sur les Jeunes Contrevenants
LPJ	Loi sur la Protection de la Jeunesse
LSJPA	Loi sur la justice pénale pour adolescent
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux

## RÉSUMÉ

Cette recherche qualitative et exploratoire s'intéresse au point de vue des parents en regard de leur expérience lors de l'évaluation et de l'orientation de leur situation signalée au Directeur de la protection de la jeunesse. Considérant le caractère socio-légal et non volontaire d'une telle intervention, l'historique de l'élaboration de la Loi sur la protection de la jeunesse, telle que nous la connaissons aujourd'hui, sera présenté afin de bien cerner l'implication de l'État dans la question de la protection de l'enfance. Cette implication s'insère dans une volonté de responsabilisation du parent et la recherche de sa collaboration dans l'ensemble du processus d'intervention. À ce titre, les concepts de pouvoir et d'autorité seront articulés à la lumière du processus de médiation en contexte d'autorité, tel que développé par Bernard (2002) et Fillion (2008). Une conceptualisation de deux axes de pouvoir, hiérarchique et démocratique sera développée en prenant appui sur les théories de Foucault (1977; 1980; 1994a, b, c) ainsi que de White et Epston (2003). Selon la problématisation élaborée dans ce mémoire, l'utilisation du processus de médiation en contexte d'autorité consolide la recherche de la collaboration ainsi que la responsabilisation du parent dans le processus d'évaluation et d'orientation, s'insérant alors dans un axe démocratique du pouvoir. L'objectif de cette recherche s'inscrit dans une volonté de donner la parole aux parents qui ont très peu d'espace afin de pouvoir s'exprimer sur leur expérience avec le directeur de la Protection de la jeunesse. Le point de vue de sept parents participant à l'étude est recueilli lors d'un entretien semi-dirigé. Les données qualitatives amassées au cours de ces sept entretiens sont finalement exposées et analysées en lien avec la problématique et le cadre conceptuel de départ. Nous concluons avec le point de vue global des parents sur l'intervention en contexte de Protection de la jeunesse. Nous retiendrons particulièrement comme conclusion cette impression des participants d'avoir été davantage enquêtés plutôt qu'aidés dans l'ensemble du processus d'évaluation et d'orientation effectué par la personne autorisée à intervenir au nom du Directeur de la protection de la jeunesse.

Mots-clés : Pouvoir, médiation en contexte d'autorité, processus d'évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse

## INTRODUCTION

La dimension de contrôle social qui touche l'intervention amène une réflexion critique et nécessaire sur les enjeux pour l'ensemble des acteurs concernés. Cette réflexion est d'autant plus pertinente lorsque l'intervention s'effectue dans un contexte institutionnel et socio-légal comme celui de la protection de la jeunesse. Étant nous-mêmes à l'emploi des Centres Jeunesse de Montréal, à titre d'éducateur depuis plusieurs années, cette réflexion fait partie de notre pratique quotidienne. En effet, le type de relation qui se construit entre l'intervenant et l'usager colore l'orientation que l'on donne à nos interventions. Dynamisée par un contexte socio-légal particulier, cette relation nous confère une certaine autorité sur les enfants, les adolescents et leurs parents.

Les liens entre le pouvoir, l'autorité et l'intervention sociale sont souvent abordés dans la documentation en travail social. On retrouve bon nombre d'études qui traitent du sujet, que ce soit sous l'angle de la répartition du pouvoir dans nos sociétés (Bédard, 2008), de la relation entre le pouvoir et l'autorité dans l'intervention sociale (Trottier et Racine, 1992), de l'opposition entre les fonctions d'agent de changement et de contrôle social (Racine, 1987), de la relation entre l'intervenant social et les jeunes placés en Centre jeunesse (Gaignon, 2007) ou du point de vue des jeunes quant à leur expérience en protection de la jeunesse (Marier et Robert, 2004). Toutefois, le point de vue des parents dans un tel contexte d'intervention est régulièrement occulté. Ce mémoire s'inscrit dans une volonté de laisser la parole aux parents et d'examiner leur point de vue quant à leur expérience avec la personne autorisée à intervenir au nom du Directeur de la protection de jeunesse (DPJ) lors de l'évaluation/orientation d'un signalement à la protection de la jeunesse. De plus, cette étude soulève des pistes de réflexion sur le renouvellement de la pratique en contexte d'autorité au sein des Centre jeunesse.

Plus particulièrement, les objectifs de cette recherche sont :

- 1) de comprendre le point de vue des parents sur la mission du système de protection de la jeunesse au Québec;
- 2) de comprendre le point de vue des parents sur l'espace qu'ils occupent dans la négociation de leur situation problème signalée au DPJ;
- 3) de comprendre le point de vue des parents sur l'espace qu'ils occupent dans la négociation de l'orientation de leur situation problème signalée au DPJ;

En somme, nous espérons que cette étude puisse enrichir une réflexion sur la pratique en contexte d'autorité. En effet, le contexte légal de la protection de la jeunesse confère, comme nous allons le voir, une autorité particulière à la personne autorisée. Toutefois, une réflexion sur ce type d'intervention ne concerne pas uniquement des milieux de pratique à caractère socio-légal tels que la protection de la jeunesse, mais peut aussi inclure l'ensemble des milieux où se pratique l'intervention sociale. Considérant l'intervention sociale comme étant à la jonction de l'individu et du social, le contexte de l'intervention confèrera fréquemment au travailleur social un certain pouvoir et une autorité sur les familles ou les personnes qui sont concernées par son intervention.

Ce mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre décrit l'implication progressive de l'État dans la question de la protection de l'enfance. Ce point de vue historique contribue à nuancer l'application d'une telle loi. Nous démontrons que cette implication progressive de l'État, qui s'est soldée par l'élaboration de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) en 1979, s'inscrit non pas dans une optique répressive, mais plutôt dans une volonté de responsabilisation du parent. Nous verrons que cette volonté de responsabiliser les parents a été valorisée avec la promotion de l'approche de la médiation en contexte d'autorité telle qu'abordée en dernier point de la problématique. Le second chapitre présente le cadre conceptuel, c'est-à-dire les théories que nous avons retenus pour nous permettre d'analyser le point de vue des parents quant à leur expérience lors de l'évaluation/orientation de leur situation au DPJ. Il s'agit des concepts de pouvoir, d'autorité et de négociation raisonnée comme fondement au processus de médiation lors de l'évaluation/orientation d'un

signalement en protection de la jeunesse. Le troisième chapitre, quant à lui, présente la méthodologie générale de la recherche, plus spécifiquement, le type de recherche, les participants, la stratégie commune de la recherche, la méthode de collecte de données et d'analyse retenue ainsi que les questions éthiques. La méthode phénoménologique a été privilégiée comme fondement méthodologique puisque nous voulions comprendre la signification que les parents donnaient à leur expérience avec le DPJ et le sens qu'ils accordaient à leurs conduites (Anadòn, 2006). Étant essentiellement descriptive et compréhensive (Anadòn, 2006), cette méthode nous permis de mettre l'accent sur l'expérience subjective des participants à la recherche. Dans le quatrième chapitre, nous présentons les résultats obtenus suite aux entrevues effectuées auprès de sept parents dont la situation d'un enfant a été signalée au DPJ. Nous présentons leur point de vue sur leur expérience avec la personne autorisée. Finalement, le cinquième chapitre est une analyse des résultats qui nous permet de revenir sur nos objectifs de recherche. Il y sera question, entre autres, des impressions générales des parents sur la protection de la jeunesse suite à son intervention ainsi que du pouvoir qu'ils ont eu l'impression de prendre lors de l'évaluation de la situation qu'ils ont vécue. Finalement, nous reviendrons sur leur point de vue quant à leur participation dans l'orientation de la situation.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

Le présent chapitre dresse d'abord une rétrospective illustrant le transfert des responsabilités de l'Église à l'État en matière de protection de la jeunesse. Cette rétrospective nous permettra d'observer l'impact d'un tel transfert au sein de la famille. Par la suite, nous aborderons les mandats et le caractère exceptionnel de la LPJ, telle qu'élaborée en 1979. Nous verrons que l'expression d'un tel caractère s'est justement traduite à travers des amendements qui ont recentré l'intervention sur la responsabilisation des parents dans chacune des situations signalées à la Protection de la jeunesse. Finalement, nous mettrons en lumière la volonté d'utiliser des approches consensuelles en utilisant un processus de médiation en contexte d'autorité.

#### 1.1 Rétrospective des antécédents à la Loi sur la protection de la jeunesse

##### 1.1.1 Les années 1940 : autopsie d'une loi avortée

Dans son livre, *L'évolution de la protection de l'enfance au Québec entre surveillance et compassion : des origines à nos jours*, Joyal (2000) dresse un portrait historique des politiques en matière de protection de l'enfance au Québec. L'auteure considère tout d'abord que l'évolution de celles-ci est en lien direct avec les changements économique, culturel et social de la société québécoise. Le cinquième chapitre de cet ouvrage porte plus particulièrement sur ce que nous pouvons considérer comme étant la première tentative d'implication directe d'un État moderne dans cette question. En effet, c'est en 1944, que fut votée, par le gouvernement libéral d'Adélard Godbout, la toute première loi en matière de protection de l'enfance impliquant directement l'État. Deux enquêtes gouvernementales sont

à l'origine de cette loi, soit la Commission Montpetit, en 1932, et la Commission Garneau, en 1940. C'est particulièrement avec :

[...] la crise du chômage de 1930 et devant la montée du nombre d'enfants placés hors de leurs foyers, [que] la Commission des assurances sociales (présidée par Édouard Montpetit) a proposé l'assistance à domicile [...] plutôt que le placement des membres d'une famille dans les institutions (Simard et Vachon, 1987 : 5).

La Commission Montpetit proposait ainsi une refonte complète de la loi et la création d'un bureau provincial de l'enfance en préconisant la mise sur pied de sociétés pour la protection de l'enfance<sup>1</sup>. De plus, cette loi introduisait la notion de « négligence » et limitait par le fait même l'exercice de la « puissance paternelle », ce qui a suscité l'opposition directe des institutions dirigées par le clergé ou des communautés religieuses (Joyal, 1994).

Cette position moderne contrastait toutefois avec la position conservatrice développée par la suite, en 1943, par la Commission Garneau. Celle-ci privilégiait plutôt la prérogative de l'Église dans le domaine de la protection de l'enfance en considérant que la fonction de l'État résidait dans le soulagement de la misère de l'enfance et que le pouvoir final devait revenir à l'Église (Joyal, 2000). Craignant que la mise sur pied d'une loi, issue de la Commission Montpetit, menace la liberté d'action des œuvres caritatives, cette réforme ne sera jamais appliquée avec la défaite du gouvernement d'Adélard Godbout et le retour au pouvoir de Maurice Duplessis en 1944. L'avortement de cette loi s'est d'ailleurs traduit par une prise en charge de différentes instances, majoritairement religieuses, dans la question de la protection de l'enfance<sup>2</sup>. Toutefois, aucun texte législatif ne confère une responsabilité spécifique aux instances religieuses durant cette période.

---

<sup>1</sup> L'Acte concernant les lois d'industrie est la première législation en matière de protection de l'enfance qui date de 1869 (Joyal, 2000).

<sup>2</sup> En 1943, 92 des 101 institutions accueillant des enfants sont dirigées par des religieux (Joyal, 2000 : 143).

### 1.1.2 Les années 1950 : amorce d'une implication de l'État dans la question de la protection de l'enfance

Cette première tentative d'élaboration d'une loi protégeant les enfants a toutefois permis l'amorce d'une implication plus soutenue de l'État au cours des années 1950 afin de favoriser un changement progressif en matière de protection de l'enfance vers une prise en charge de l'État. Même si les droits des enfants et des parents n'étaient pas reconnus de façon explicite, l'adoption de la *Loi relative aux écoles de la protection de la jeunesse*, en 1950, amorce une introduction de l'État en ce qui concerne les questions de la protection de l'enfance (Joyal, 2000). Toutefois, cette législation prenant forme au début des années 1950, « [...] évite de heurter de front les intérêts de l'Église catholique en la matière » (Joyal, 2000 : 167). Cette loi définissait les situations de compromission ainsi que les motifs pour lesquels un enfant pouvait être soustrait à la garde de ses parents, notamment s'il était exposé à des dangers moraux ou physiques. Il était alors question d'enfants indignes, d'orphelins dont personne ne prend soin, « d'enfants illégitimes », abandonnés, incontrôlables ou ayant des « troubles caractériels sérieux » (Joyal, 2000). Le ministre du Bien-être social et de la Jeunesse avait alors le pouvoir de recommander le placement de tout enfant en situation de compromission âgé entre 6 et 18 ans<sup>3</sup> dans une école spéciale pour une période indéterminée (Joyal, 2000). Malgré l'implication progressive de l'État, l'Église catholique assumait la prise en charge des jeunes et ce n'est réellement qu'en 1960 que la loi s'est transformée en conservant néanmoins les mêmes prérogatives ou mandats que la *Loi relative aux écoles de la protection de la jeunesse* (Joyal, 2000).

### 1.1.3 Les années 1960 : effritement d'une solidarité religieuse au profit d'une prise en charge étatique

Les années 1960 ont été caractérisées par la remise en question de l'ensemble des rapports entre l'Église et l'État et sont par ailleurs fertiles dans les questions de la « *gestion sociosanitaire* » au Québec (Mayer et Goyette, 2005). Identifiées comme étant le début de la

---

<sup>3</sup> On remarque ainsi que la tranche d'âge la plus vulnérable de la population, soit les enfants de 0 à 6 ans, n'est pas incluse dans la question de la protection de l'enfance à cette époque.

Révolution tranquille, d'intensives réformes structurent alors l'idée d'un État interventionniste à travers la mise en place d'un État-providence. Ainsi :

[...] dès l'aube des années 1960, les Québécoises et les Québécois marquent un tournant dans la prise en main de leur développement [où] les besoins propres se sont exprimés politiquement et traduit de façon concrète par de vastes réformes dans toutes les sphères d'activité, qu'elles soient politiques, juridiques, économiques, sociales, culturelles ou du domaine de l'enseignement (Elbaz, Fortin et Laforest, 1996 : 31).

En moins de vingt ans, le Québec s'est modernisé à une vitesse fulgurante ce qui a laissé son lot d'influences dans l'organisation sociale<sup>4</sup>.

L'effet de la décléricalisation dans la sphère de l'État et les nouveaux modes de régulation demeurent d'ailleurs la conséquence majeure de cette « révolution ». Avant les années 1960, « le prêtre, professeur, père de famille, représentant de l'État et les membres des couches sociales privilégiées disposaient [...] d'un pouvoir légitime, d'une autorité liée à leur statut ou à leur fonction » (Ruano-Borbalan, 2002a : 128). Ces figures d'autorité ont eu tendance à se transformer au cours des années 1960, ce qui affecta la question de la prise en charge des situations de protection de l'enfance par les services sociaux (Joyal, 2000; Mayer et Goyette, 2005). L'effritement de la fonction régulatrice de la religion s'est ainsi effectué par le passage d'une prise en charge confessionnelle et privée vers une prise en charge étatique ainsi que par une définition juridique des situations de compromission (Joyal, 1994, 2000). Ceci a eu pour effet de modifier les normes établies en matière de protection de l'enfance et de déplacer le pouvoir religieux vers un pouvoir politique tout en utilisant de nouveaux dispositifs politique et juridique. Ainsi, la religion avait jusqu'alors une emprise majeure dans la régulation sociale et familiale, l'effritement de cette influence sur les questions de la protection de

<sup>4</sup> Nous pouvons nommer quelques lois d'importance de cette époque qui vinrent influencer l'organisation sociale et familiale. Nous pouvons nommer, notamment, la Commission Parent qui a entrepris la réforme du système scolaire du Québec, avec la création du *ministère de l'Éducation*. Il y a aussi la création du *ministère de l'Immigration* (1968), la *Loi sur l'aide sociale* (1969), la *Loi sur l'assurance maladie* qui a offert un système d'accès universel au soin de santé (1970), la *Loi sur la santé et les services sociaux* qui réorganise tout le système de prestation des soins et services au Québec en créant les Centres locaux de services communautaires (CLSC) (1971), la *Loi d'aide juridique* qui permet l'obtention gratuite de services d'un avocat pour les personnes économiquement défavorisées (1972); la *Charte des droits et libertés de la personne* (1975) (MSSS, 2006a).

l'enfance dans la modernisation de la société québécoise a alors transformé la dynamique de l'autorité dans l'organisation familiale.

## 1.2 Impacts de la décléricalisation sur l'organisation familiale : prélude à l'implantation de la Loi sur la protection de la jeunesse

Dans son livre, *Sociologie de la famille contemporaine*, De Singly (2007) cherche à comprendre les changements au sein des familles pour aboutir à la famille dite « moderne ». L'auteur affirme que même si les familles se sont transformées, le sens et la finalité qui les définissent sont demeurés identiques et que c'est l'importance et le rôle de chacun des membres qui sont désormais différents. Comme le fait remarquer l'auteur, il existe différentes définitions de la famille et il est difficile de trouver un consensus concernant sa fonction. Toutefois, les différentes définitions renvoient habituellement à trois groupes de tâches, soit celles d'assurer le maintien de la famille, de favoriser son développement et celui de ses membres, ainsi que de répondre aux événements imprévisibles aux plans instrumental et affectif (De Singly, 2007). Ainsi, la famille agit toujours comme un médiateur entre l'enfant et son adaptation à la vie en société par l'intégration de règles, de normes et de valeurs, c'est à dire en le soutenant dans sa socialisation (Rocher, 1992). De plus, ce passage vers une famille dite « moderne » se « traduit [davantage par] un approfondissement des principes d'individualisation et de transformation des liens, que par un bouleversement de ceux-ci » (De Singly, 2007 : 21).

L'approfondissement de ces principes a fortement été influencé au Québec par le passage d'une régulation à prédominance religieuse vers une régulation étatique, politique et juridique. Ce passage est venu particulièrement affecter l'organisation et le rôle de la famille dans la socialisation de l'enfant. L'État qui a, en quelque sorte, remplacé la fonction régulatrice de l'Église a modifié la structure socialisante de la famille. De Singly (2007) termine d'ailleurs son analyse en disant que l'État joue maintenant un rôle prépondérant au sein de la famille à travers différentes institutions dont celui d'un système d'éducation moderne. Le développement légal et organisationnel de la protection de l'enfance au Québec

s'insère dans ce nouveau rôle de l'État dans l'éducation des enfants. La modification du rôle de l'État vis-à-vis la famille a provoqué l'émergence de nouvelles formes de régulation « [...] qui visent à soutenir et encadrer les liens familiaux sans remettre en cause l'autonomie de la sphère privée » (Bastard et Cardia-Vonèche, 2002 : 205).

La famille, qui « [...] apparaît comme un univers de [relative] stabilité, un rempart contre la brutalité extérieure » (Fize, 2002 : 214), doit se soumettre à un type de socialisation privilégiée et imposée par les différentes institutions qui balisent les comportements des membres de la famille. Elle n'est dès lors plus considérée comme étant au service de l'État, mais c'est plutôt à l'État d'aider la famille à remplir son rôle d'éducation (Ministère de la Santé et des Services sociaux -MSSS, 2006a). D'ailleurs, à cette époque, la commission Castonguay-Nepveu, qui se penche sur l'assurance maladie au Québec, va plus loin encore en affirmant que « l'État se doit d'aider les membres de la famille à mieux comprendre leur obligation et mieux remplir leurs devoirs » (MSSS, 2006a : 4). Le recours à l'autorité parentale n'est alors plus moral et externe comme ce fut le cas dans les années quarante et cinquante où l'autorité paternelle était omniprésente, elle est désormais fondée sur le développement de l'enfant (Ruano-Borbalan, 2002b).

Auparavant fondée sur *la puissance paternelle* (Fize, 2002; Joyal, 2007; Vidal, 2007), la relation parent-enfant cède la place à l'autorité parentale qui « [...] se définit comme une fonction exercée conjointement par les deux parents dans le respect des droits et de l'intérêt de l'enfant » (Joyal, 2007). La notion d'intérêt de l'enfant se transforme alors en une notion légale en lien avec la protection de celui-ci. En effet, selon Joyal (2000) le débat entre l'intérêt de l'enfant et les droits de celui-ci est tributaire d'une nouvelle vision de la place de l'État dans la protection de l'enfance. Même si ces deux concepts ne furent pas clairement définis à l'époque, ce débat dépasse largement une question de sémantique. La notion d'intérêt de l'enfant laisse la place à une forme de pouvoir discrétionnaire dans l'application de la loi (Joyal, 2000, 2007). Comme le mentionne Joyal :

cette émergence du discours concernant l'intérêt et le droit de l'enfant demeure ainsi accompagnée (d'un) accroissement considérable de la fonction normative de l'État qui, par le biais de ses représentants administratifs et judiciaires, supervise et contrôle l'exercice de l'autorité parentale (Joyal, 2007).

Via différents dispositifs juridiques, tels celui soutenu par la LPJ, l'État apparaît dès lors comme central dans la définition et la conception de la socialisation de l'individu par l'entremise de la famille. Ce pouvoir juridique « renvoie également aux rapports entre la famille et l'État ainsi qu'aux modes de régulation des comportements familiaux et de l'éducation des enfants » (Jacob, 1997 : 8). Dans le même esprit que la Charte des droits et libertés, la LPJ ciblera particulièrement la protection des enfants tout en considérant qu'ils sont tous égaux et que chaque enfant :

[...] a le droit de bénéficier de conditions susceptibles de favoriser son développement sur le plan physique, intellectuel, moral et social. L'enfant, physiquement, mentalement, ou socialement désavantagé, a le droit de recevoir le traitement, l'éducation et les soins spéciaux que nécessite son état ou sa situation. [Finalement], l'enfant a le droit d'être protégé contre toute forme de négligence, de cruauté ou d'exploitation (Joyal, 2000 : 185).

Ainsi, ce passage d'une régulation religieuse à une prise en charge étatique, appuyé par une construction juridique, a modifié la norme et déplacé le pouvoir tout en utilisant de nouveaux dispositifs soit l'élaboration de la LPJ en 1979.

### 1.3 Entrée en vigueur de la LPJ et les amendements subséquents

C'est en 1979 que l'État québécois s'est doté d'une loi (LPJ) qui visait la protection de tous les enfants en regard des différents abus dont ils étaient victimes. Le Québec devient ainsi précurseur dans la question des droits des enfants puisqu'aucun modèle semblable à une telle loi n'existait à l'époque<sup>5</sup>. L'implication directe de l'État dans la gestion, la prise en charge des enfants, la définition des situations de compromission et la judiciarisation de celles nécessitant la protection de l'État distinguent cette loi de celles qui l'ont précédées en matière de protection de l'enfance, soit l'*Acte concernant les lois d'industrie* (1869) et les *Loi sur la protection de l'enfance* (1960) (Joyal, 2000). Adoptée à l'unanimité en décembre 1977, la LPJ entre en vigueur le 15 janvier 1979, et met fin à la pratique du placement à durée indéterminée prévue par les articles 15 et 20 de la loi antérieure (Joyal, 2000), protégeant

<sup>5</sup> À titre d'exemple, nous remarquons que ce n'est que dix ans plus tard, en 1989, que les Nations-Unies adoptaient *La convention relative aux droits de l'enfant* (Centres Jeunesse du Québec, 2010).

alors l'ensemble de la jeunesse (0 à 18 ans)<sup>6</sup>. La LPJ devient alors une porte d'entrée pour différents types de demandes d'aide relatives à l'enfance. Dès la première année de son implantation, quelques 30 000 enfants furent signalés à la Protection de la jeunesse<sup>7</sup> (Centres Jeunesse du Québec, 2010). La majorité des signalements provenaient des intervenants du milieu de la santé. Dès son implantation en 1979, suite au haut taux de signalements et de placements, le DPJ s'est fixé comme objectif premier la réduction du nombre de judiciarisations et de placements, objectif encore poursuivi aujourd'hui (Centres jeunesse du Québec, 2011b).

### 1.3.1 Principes généraux de la loi

Selon le *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse* (MSSS, 1998), la LPJ poursuit deux objectifs généraux, soit de mettre fin aux situations qui compromettent la sécurité et/ou le développement de l'enfant ainsi que d'éviter la recrudescence de la situation. Ces deux objectifs concernent non seulement la protection des enfants, mais ils s'articulent également autour de deux visées, c'est-à-dire le maintien des responsabilités parentales (LPJ, 2008 : Art. 2.2) à l'égard de l'enfant tout en s'assurant que les parents offrent des conditions minimales et essentielles à la sécurité ainsi qu'au développement de leur enfant (MSSS, 1998). Différentes notions (qui seront traduites en article de loi) viennent alors concrétiser ces objectifs. Parmi celles-ci, il y a la responsabilité des parents de mettre fin, dans la mesure du possible, à la situation de compromission (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 2.3); la prédominance du droit de l'enfant (LPJ, 2008 : Art. 3) ainsi que l'importance du maintien de l'enfant dans son milieu familial (LPJ, 2008 : Art. 4). Quoique la Charte québécoise des droits et libertés de la personne stipule que « tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner »

<sup>6</sup> Il est important de souligner que la loi précédente ne concernait que les enfants de 6 à 18 ans, laissant ainsi pour compte la tranche d'âge des 0-6 ans.

<sup>7</sup> Nous remarquons que pour la période 2010-2011, 76 469 signalements ont été traités au Québec (dont 32 265 signalements ont été retenus) ce qui représente 5 % de la population âgée de 0 à 17 ans (Centres Jeunesse du Québec, 2011a). Sur ces 76 469 signalements, 11 662 provenaient uniquement de l'île de Montréal (Centres Jeunesse du Québec, 2011a).

(Tétrault, 2005 : 1035), la LPJ n'englobe pas toutes les situations où un enfant peut avoir besoin d'aide ou de protection, mais seulement les situations où sa sécurité et/ou son développement sont jugés comme étant menacés (Tourigny et coll., 2006). L'article 38 de la LPJ décrit les situations jugées compromettantes pour la sécurité ou le développement d'un enfant (voir l'alinéa 38 de la LPJ, Annexe I). Dans les cas où la sécurité ou le développement n'est pas compromis, il importe alors au DPJ de référer la famille à une ressource adaptée à ses besoins (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 57.2). Cette loi ne souscrit donc pas à une logique punitive, mais plutôt à une approche de protection dans le respect de son caractère exceptionnel.

### 1.3.2 Amendements affirmant le caractère exceptionnel de la Loi sur la protection de la jeunesse : trois moments-clés dans la volonté de déjudiciarisation

Malgré les multiples changements apportés à la loi depuis son adoption, la structure initiale de la LPJ demeure néanmoins similaire à celle présentement en vigueur. Trois grands amendements (1984, 1994, 2007) ont été apportés à la loi initiale de 1979 en fonction des recommandations d'études et de rapports. Ces amendements découlent de différents rapports : celui de Charbonneau en 1982 et ceux de Bouchard, Harvey et Jasmin qui ont mené aux amendements de 1994. Ils confirment d'ailleurs le caractère exceptionnel de la loi.

#### *Le Rapport Charbonneau : la responsabilisation parentale*

Suite à son adoption en 1977, une période d'implantation s'avéra nécessaire avant de relever les problèmes pratiques reliés à l'application de la LPJ (MSSS, 2006a). Dans les premières années de son application :

[...] l'accent prioritaire [de la loi] mis par le législateur sur le respect des droits de l'enfant a entraîné certains effets non désirés que personne n'avait prévus ni souhaités. Ainsi, il est venu rompre l'équilibre entre les droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (délais,

procédures, avis, révision) et ses droits fondamentaux (droit à la protection, droit au développement affectif et social, etc.) (MSSS, 1992 : 2).

Ce déséquilibre entre les effets de l'application de la LPJ et les droits fondamentaux des enfants a débouché sur une commission parlementaire spéciale au sujet de la Loi de la protection de la jeunesse en 1982, elle a donné lieu au *Rapport Charbonneau*. Ce rapport a mis en évidence la lourdeur du processus judiciaire, les risques d'iniquité envers les parents et les problèmes liés aux questions de la criminalité juvénile. Même si la responsabilisation des parents demeurait le premier objectif de la loi, cet aspect avait jusqu'alors été minimisé au profit d'une judiciarisation à outrance des situations de compromission (MSSS, 1992). En raison du retrait de toutes les dispositions se rapportant aux jeunes contrevenants dont le délit était reconnu par la justice, un premier amendement fut apporté en 1984. L'entrée en vigueur de l'amendement s'est effectuée en même temps que l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* (LJC)<sup>8</sup>. Cet amendement a eu pour effet d'identifier les situations où la protection des enfants était requise en distinguant les cas de protection (LPJ) versus les cas de délinquance (LJC). L'objectif premier de cette distinction était principalement de déjudiciariser le plus de cas de protection (Commission permanente des affaires sociales, 2006). Conséquemment, les années suivantes ont permis :

[...] de déceler des manques dans l'application pratique de ces lois et souligner la nécessité de les réviser à intervalles réguliers, afin de s'assurer que dans un monde en perpétuel changement, les lois restent toujours adaptées au contexte de l'intervention, en préservant l'élément humain comme élément central à considérer (Commission permanente des affaires sociales, 2006 : 36).

#### *Les Rapport Bouchard, Harvey et Jasmin : le développement de l'approche milieu*

Les seconds amendements d'importance ont été apportés suite au *Rapport Bouchard*, mieux connu sous le titre *Un Québec fou de ses enfants* (1991), au *Rapport Jasmin* (1992) (concluant sur l'importance d'établir des ajustements dans les délais des tribunaux) et au

---

<sup>8</sup> La *Loi sur les jeunes contrevenants* a subi une refonte complète en 2003 en devenant la *Loi sur la justice pénale pour adolescents* (LSJPA).

*Rapport Harvey II* (1993) (concernant l'application des mesures en protection de la jeunesse) (Centres de jeunesse du Québec, 2010). Apportés en 1994, ces amendements se sont effectués dans la foulée de la restructuration des services de la santé et des services sociaux suite aux difficultés financières résultant de l'implantation de l'État Providence dans les années 1960 et 1970, compromis par la crise économique qu'a traversée le Québec durant les années 1980 (Claprood et coll., 1999). Le système de protection a reçu par ailleurs de nombreuses critiques concernant le haut taux de judiciarisation des situations. Malgré la volonté de déjudiciarisation que ces amendements ont tenté d'apporter, le taux de judiciarisation a plutôt subi une augmentation marquée de plus de 134% durant la période de 1989 à 1995 (Beaudoin et coll., 1997)<sup>9</sup>. De plus, ce nouvel amendement voulait favoriser ce qui était nommé « l'approche milieu ». La mise en œuvre de cette approche s'est traduite par la création de sept équipes territoriales formées d'intervenants sociaux et d'éducateurs spécialisés afin d'intensifier les services et le suivi des jeunes dans leur milieu naturel (Larivière, Bernier et Lapierre, 2000). Les interventions visaient alors :

[...] à soutenir les personnes concernées plutôt qu'à s'y substituer, quitte à suppléer au besoin à l'absence de capacités parentales dans le milieu du jeune. Cette orientation porte une conséquence : les interventions [étant] faites en priorité dans le milieu naturel du jeune, au moment précis où le besoin se manifeste, en recherche d'adaptation aux circonstances de chaque situation. (Larivière, Bernier et Lapierre, 2000 : 18).

C'est durant cette période que le programme *Intervention rapide et intensive* (IRI) a été mis en place au Centre Jeunesse de Montréal. Ce programme a été développé afin de répondre à des situations d'urgence ou de crise familiale, qui se soldaient souvent par le retrait du jeune de son milieu familial. Le programme a été élaboré à partir d'une volonté de prévenir la crise qui mène au signalement et le placement du jeune en centre de réadaptation (Laframboise et Renaud, 2004).

<sup>9</sup> Paradoxalement, ce nouvel amendement apporté en 1994 oblige désormais les intervenants à recourir au Tribunal après deux ententes de mesure volontaire (une entente alors est d'un maximum d'un an avec un maximum de deux ententes possibles) et ce, même si les parents collaborent avec l'intervenant. L'intervenant faisait alors face à l'obligation de judiciariser la situation même si cela n'était pas nécessaire (Beaudoin et coll., 1997).

*Le projet de loi 125 : Les modifications apportées à la LPJ en 2007*

Le maintien de l'enfant dans son milieu naturel continue d'être l'objectif recherché par les amendements apportés en 2007 (Projet de loi 125), qui sont entrés en vigueur en 2008. Plusieurs situations problématiques ont motivé l'amélioration de la LPJ. En effet, comme le démontre Arial (2009), la proportion élevée d'enfants placés, la multitude de déplacements vécus par les enfants, la hausse incessante de la judiciarisation, le non-respect du caractère exceptionnel de la loi, le manque d'accès à l'information afin de prendre des décisions éclairées ainsi que les mesures d'encadrement intensives mal utilisées ne respectant pas toujours les droits fondamentaux des jeunes sont autant de constats qui ont mené à l'élaboration du Projet de loi 125.

À partir du postulat considérant que « les membres de la famille doivent être associés aux décisions qui auront un impact majeur tant dans leur vie que dans l'homéostasie familiale » (Marcotte, 1997 : 34), les amendements apportés ont principalement été axés sur la stabilité de l'enfant. Mettant alors davantage l'emphase sur la protection, la sécurité et le développement de l'enfant, ils visent particulièrement le maintien des jeunes dans leur famille. Même si cet objectif figurait déjà dans la première version de la loi en 1977 (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 2), les amendements proposés par le Projet de loi 125 sont venus accentuer l'importance du respect du milieu naturel de l'enfant tout en considérant le facteur temps. Les objectifs principaux de ces amendements demeurent :

[...] d'assurer la stabilité des enfants, particulièrement chez les plus jeunes; de promouvoir la participation active de l'enfant et de ses parents aux décisions et au choix des mesures qui les concernent; de miser davantage sur des approches consensuelles et ainsi de moins recourir aux tribunaux; de préciser les situations qui requièrent l'intervention du DPJ [et de] de concilier la protection des enfants et le respect de la vie privée (Centres Jeunesse du Québec, 2010 : 8).

La personne autorisée<sup>10</sup> à intervenir au nom du DPJ doit alors privilégier les moyens qui permettent à la famille de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent afin de faciliter, lorsque la situation le permet, des ententes consensuelles

<sup>10</sup> Dorénavant, nous utiliserons le terme personne autorisée dans le texte afin de qualifier l'intervenant psychosocial en protection de la jeunesse.

grâce à la médiation, à la conciliation ou tout autre mode analogue (Commission permanente des affaires sociales, 2006). En effet, comme le relate Fillion (2008, 2009), les modifications apportées à la LPJ en 2007 veulent favoriser la mise en place d'approches de nature consensuelle centrées sur la médiation et la conciliation où la participation de l'ensemble des parties est valorisée. D'ailleurs, l'article 2.3 alinéa b) de la LPJ stipule effectivement que :

[...] toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents [...] doit [...] privilégier, lorsque les circonstances sont appropriées, les moyens qui permettent à l'enfant et à ses parents de participer activement à la prise de décision et aux choix des mesures qui les concernent (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 2.3 b).

De plus, les amendements apportés à la loi en 2007 s'appuient plus particulièrement sur un processus de négociation consensuel (Bernard, 2002; MSSS, 2006a, b; Fillion, 2008, 2009) qui « [...] privilégie l'adoption de stratégies axées sur une participation active des usagers au règlement de litiges et aux choix des moyens à mettre en place pour résoudre leurs difficultés » (Fillion, 2008). Ainsi, le passage d'une rationalité légaliste vers une rationalité consensuelle (Ruano-Barbolan, 2002a) a produit une transformation profonde du rapport à la norme dans tous les champs de la vie sociale en « [...] impliquant des changements dans le mode de tissage normatif aux autres et à nous-mêmes » (De Munck, 1997, cité dans Balmer et Hébert, 2009 : 24). Le caractère exceptionnel de la loi s'inscrit aussi dans cette volonté d'en venir à un consensus et dans la responsabilisation des parents et des enfants dont la situation a été signalée au DPJ. Toutefois, comme le fait remarquer Chouinard, Couturier et Lenoir, « la valence de cette transformation est cependant tributaire de la prise de conscience chez l'intervenant du processus médiateur à l'œuvre dans son intervention » (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009 : 37), prise de conscience que nous pouvons questionner.

## 1.4 Évolution des pratiques en protection de la jeunesse

### 1.4.1 Pratique de médiation versus pratique médiatrice : une question de positionnement

Ces trois amendements viennent réaffirmer le caractère exceptionnel<sup>11</sup> de la loi ainsi que la volonté de l'État de sanctionner par une loi les comportements des parents et des enfants jugés inadéquats que ce soit en réaffirmant la responsabilisation des parents comme étant l'objectif premier de la loi, en développant l'approche milieu ou en valorisant des approches consensuelles et négociées. Ainsi, lors du processus d'évaluation et d'orientation, la personne autorisée tentera d'impliquer les parents afin d'éviter le recours à la judiciarisation. Dans un tel cas, le pouvoir sera alors « détenu » par le juge qui prendra alors les décisions quant à la suite des événements et à la résolution de la situation (Bernard, 2002).

Balmer et Hébert (2009) montrent que l'intervention, tout en revêtant une position ternaire, permet l'établissement ainsi que le maintien du lien social se positionnant au cœur de la rencontre entre les acteurs concernés par l'intervention (micro) et l'ensemble normatif du social (macro). Elle agit ainsi tel un intermédiaire entre les « conventions sociales normées » (Silvy, 2009) représentées par des articles de loi et les membres de la famille<sup>12</sup>. Cette rencontre entre le macro et le micro est alors fondée sur ce que les auteurs considèrent comme relevant de la pratique médiatrice où c'est « [...] la nécessaire *tiercéité* qui différencie la médiation des autres modes de régulation » (Balmer et Hébert, 2009 : 23)<sup>13</sup>. Toutefois, comme l'expose Parazelli (2009), afin de bien saisir la position de la personne autorisée, il importe ici de distinguer la pratique de la médiation de la pratique médiatrice. Conservant la même position ternaire, ces deux types de pratiques visent une transformation précise, « [...]

<sup>11</sup> Par caractère exceptionnel, nous entendons le recours au processus de judiciarisation qui doit être exceptionnellement utilisé seulement après avoir tenté d'aller chercher la responsabilisation, la reconnaissance ainsi que la participation des parents, tant dans la définition de la situation jugée comme compromise que dans les actions qui peuvent être concrètement entreprises afin de remédier à la situation. Il faut donc une reconnaissance de la situation ainsi qu'une mobilisation dans les actions qui seront entreprises afin de faire cesser la situation jugée comme compromise.

<sup>12</sup> Nous empruntons à Silvy (2009), le terme « conventions sociales normées ». Nous utilisons ce terme car il expose bien le fait que la normativité n'est pas une donnée objective en soi mais un construit social. En ce sens, la norme, malgré qu'elle puisse être rigide, peut être modifiée en tout temps. Nous pouvons aussi rapprocher cette considération au concept philosophique de Doxa qui serait un ensemble d'opinions et de présuppositions admises par une société en permettant sa régulation (Rocher, 1992).

<sup>13</sup> Afin d'approfondir le sujet, nous pouvons référer le lecteur aux auteurs suivants : Simonin, 2001; Keller et Goguel-D'Allondans, 2002; Balmer et Hébert, 2009; Parazelli, 2009.

qu'il s'agisse d'une résolution de conflits ou encore d'un rétablissement du lien entre des personnes et ou des institutions » (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009 : 32). Néanmoins, elles se distinguent par leur position paradigmatique et épistémologique, l'une étant un outil instrumental de gestion de conflit (la pratique de la médiation) et l'autre étant une position épistémologique de la pratique (pratique médiatrice). Les pratiques médiatrices sont différentes des pratiques de médiations en ce sens que les pratiques médiatrices sont des pratiques (travail social, psychologie, etc.) qui permettent l'intégration de l'individu dans une optique de création ou de rétablissement du lien social sociale alors que les pratiques de médiation sont des pratiques concrètes inspirées de la médiation familiale et permettant la gestion de conflit entre deux acteurs. En ce sens les pratiques médiatrices sont plutôt sur un axe permettant l'intégration de l'acteur dans un tout social alors que les pratiques de médiation sont plutôt liées à un axe permettant la négociation entre les individus. De plus, les pratiques médiatrices permettent le double mouvement d'intégration **dans** la société ainsi que d'intégration **de** la société. Comme le mentionnent Chouinard, Couturier et Lenoir (2009), « [...] la médiation vise, dans tous les cas, l'atteinte d'objectifs transformationnels précis, qu'il s'agisse d'une résolution de conflits ou encore d'un rétablissement du lien entre des personnes ou des institutions » (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009 : 32). En ce sens, les pratiques médiatrices et les pratiques de la médiation demeurent des génératrices de lien social de par leur position d'intermédiaire entre la famille signalée et la société ou entre les acteurs qui ont recours à une médiation afin de gérer un conflit.

#### 1.4.2 Médiation en contexte d'autorité : particularités de l'utilisation du processus de médiation dans un contexte d'évaluation/orientation

Bien que les diverses définitions de la médiation renvoient à des principes fondamentaux, tels que la promotion des échanges, l'élaboration de propositions alternatives ainsi que le rapprochement des points de vue des différents acteurs concernés (Bonafé-Schmitt, 1992), il n'existe aucune conceptualisation unanime de la médiation. Le fondement même de la médiation demeure la gestion de situations conflictuelles sur un mode non adversaire ainsi que l'établissement d'une saine communication guidée par un tiers impartial (le médiateur)

en ayant recours à un processus de négociation raisonnée (Fisher et Ury, 1982)<sup>14</sup>. Proposant une alternative aux procédures judiciaires (Laurent-Boyer, 1993), la médiation prône une intervention axée sur le consensus plutôt que sur le rapport de force prenant ainsi en considération à la fois l'objectif poursuivi, mais aussi la qualité de la relation à maintenir. C'est dans un climat où les parties apprennent à discuter plutôt qu'à imposer leur point de vue que se déroule une telle pratique. Dans un contexte comme celui de l'évaluation/orientation en protection de la jeunesse, l'utilisation de cette approche aura pour objectif d'amener les membres de la famille à exprimer leurs besoins ainsi qu'à proposer des solutions visant à répondre à ceux-ci. Par son caractère consensuel et le recours à des négociations raisonnées, cette approche s'inscrit parfaitement dans le caractère exceptionnel de la loi et l'esprit des amendements. La personne autorisée aura alors pour objectif de favoriser un climat de saine communication entre les membres de la famille et de faire la démonstration qu'un conflit peut être géré par la négociation, tout en formulant des demandes spécifiques. Ainsi, l'esprit des amendements favorise le règlement de conflit tant dans la famille (qui peut d'ailleurs être à la source du signalement) qu'entre la famille et le DPJ.

En ce qui concerne la pratique de la médiation dans le milieu de la protection de la jeunesse, Bernard (2002) parle davantage de médiation en contexte d'autorité. Cette pratique s'est particulièrement développée au Québec, au cours des années 1990, avec l'établissement d'un programme de formation en médiation et négociation auprès des intervenants des Centres Jeunesse. Fortement inspirée de la médiation familiale, la médiation en contexte d'autorité ne s'applique toutefois pas dans le cadre de la séparation ou du divorce, mais plutôt dans le contexte d'une intervention non volontaire. Ainsi, la personne autorisée utilisant la médiation en contexte d'autorité ne peut en aucun cas se définir comme médiateur dans le sens où on l'entend dans un contexte de médiation familiale en raison de sa partialité puisqu'il doit voir à la protection de l'enfant, qu'il pourra recourir au processus judiciaire et qu'il n'est pas tenu à la confidentialité.

---

<sup>14</sup> Lévesque (1998) affirme qu'il est plus réaliste de parler en termes de gestion de conflit plutôt que de résolution de conflit. Dans cette optique, « le conflit [qui] n'est pas le problème quoiqu'il fasse partie du problème » (Lévesque, 1998 : 41) serait davantage l'expression symptomatique de positions différentes. C'est en ce sens que le médiateur devra porter son attention sur les besoins de chacune des parties plutôt que sur les intérêts de celles-ci.

Bernard (2002) fait une distinction entre une « médiation fermée » qui s'effectue dans un contexte libre et volontaire et une « médiation ouverte » s'effectuant dans un contexte socio-judiciaire (Bernard, 2002 : 21). En ce sens, l'intervention en contexte d'autorité est une médiation dite ouverte puisque l'on réfère directement au système judiciaire en cas de litige. Bernard (2002) affirme que l'objectif premier de l'utilisation de la médiation en contexte d'autorité demeure la volonté de lier la dimension légale à des dimensions cliniques tout en utilisant les fondements de la médiation familiale.

Bernard (2002) et Fillion (2008, 2009) considèrent la médiation en contexte d'autorité dans une perspective transformatrice. Elle permet d'intervenir sur le conflit ayant amené un signalement à la PJ afin d'équilibrer les effets contrôlants et les objectifs d'aide d'une telle pratique. Bernard (2002) avance même que le processus peut aussi permettre de diminuer les résistances des parents à l'égard du pouvoir octroyé à la personne autorisée. En ce sens, Lange (2003) propose de se détacher d'une réflexion fonctionnaliste de la médiation afin que la personne autorisée adopte une perspective transformatrice et interactionniste de sa pratique (Lange, 2003).

#### 1.4.3 Le conflit comme fondement au processus de médiation et dimension subjective à un signalement en Protection de la jeunesse

L'intervention en protection de la jeunesse (et en travail social) s'inscrit dans une tension entre la relation d'aide et le contrôle social, car, même si la personne autorisée est motivée par l'aide à apporter à la famille, elle véhicule aussi l'idée de l'adaptation à des comportements jugés socialement normaux et adéquats. En considérant le conflit comme une « incompatibilité des objectifs poursuivis par des parties ou des moyens pour atteindre ces objectifs » (Lévesque, 1998 : 65), le signalement devient soit un conflit entre les méthodes éducatives des parents et les conventions sociales normées ou un conflit interne à la famille (entre les parents ou entre les parents et l'enfant)<sup>15</sup>. En d'autres termes, un parent peut utiliser des méthodes éducatives jugées compromettantes pour la sécurité et le développement d'un

---

<sup>15</sup> Cette pression normative se traduira via les articles 32 (Annexe A) de la loi qui statue les situations de compromission.

enfant ou un enfant peut adopter des comportements qui seront jugés déviants à la norme<sup>16</sup>. Ne découlant pas nécessairement d'une mauvaise volonté des parents, ces conflits peuvent être le résultat de visions ou de méthodes éducatives différentes ayant toutefois une intention identique soit le bien-être et la sécurité de l'enfant. À titre d'exemple, la négligence dont certains parents font preuve à l'égard de leur enfant peut être le résultat d'une situation socio-économique précaire plutôt que de méthodes éducatives défailtantes. La personne autorisée évaluera la situation signalée à la Protection de la jeunesse afin de voir s'il y a une situation de compromission ainsi que la volonté des parents à y remédier.

Brisson-Amyot (1998) mentionne que l'intervention de la personne autorisée dans un cas de négligence ne peut être traitée comme une médiation entre deux parties. Dans un tel cas, les parents peuvent considérer que leurs comportements sont adéquats alors que les besoins primaires de l'enfant ne sont pas satisfaits ou que les conventions sociales normées vont dans le sens contraire. Dans une telle situation, l'utilisation du processus de médiation et de négociation peut mettre en évidence un écart entre les besoins des parents et ceux de l'enfant par l'intermédiaire de la personne autorisée. Dans les cas de négligence, l'intervenant va ainsi jouer un rôle de négociateur, c'est-à-dire qu'il va négocier ou faire valoir les besoins des enfants, ceux des parents en lien avec les conventions sociales normées. Ainsi :

[...] ensemble, parent et intervenant social inventeront des options pour assurer que l'enfant ne soit plus en état de compromission. Le tiers ici ne joue pas le rôle de médiateur, mais, par son action, oriente vers une solution satisfaisante les deux parties en cause, soit les parents et l'enfant (Brisson-Amyot, 1998 : 256).

En ce qui concerne les troubles de comportements, Brisson-Amyot (1998) considère qu'ils trouvent régulièrement leur origine dans la méconnaissance des besoins du jeune ainsi que ceux des parents. En ce sens, le processus de médiation obligera chacune des parties à considérer les intérêts de l'autre afin d'inventer différentes pistes de solutions qui satisferont tant les parents que les enfants. Requéant la présence d'une tierce partie, la relation de médiation est alors considérée comme étant ternaire et non pas binaire comme c'est le cas dans la négociation et la conciliation (Lévesque, 1998). La présence d'un tiers

<sup>16</sup> Dans le cadre de cette recherche, nous regrouperons les méthodes éducatives déviantes sous les cas de négligence et les comportements déviants de l'enfant sous la catégorie des troubles de comportement.

peut permettre la gestion du conflit par l'établissement d'une saine communication dans un climat de respect et de saine négociation. Toutefois, il serait erroné d'oublier ou de nier que la personne autorisée s'appliquera à orienter les conduites de la famille vers les « conventions socialement normées » (Silvy, 2009).

La gestion du conflit, tout comme la médiation, n'est pas récente. Ce qui est récent c'est le contexte dans lequel la médiation se développe, c'est-à-dire dans « [...] le cadre d'une crise sans précédent non seulement de l'appareil judiciaire, mais de l'ensemble du système de régulation sociale » (Bonafé-Schmitt, 1992 : 177). Ainsi, ne se limitant pas uniquement à la gestion de conflits, mais s'imbriquant également au sein d'une « approche curative » (Bernard, 2002), le conflit sera alors perçu davantage comme une inadaptation au cadre normatif existant et le processus de médiation pourrait alors se voir revêtir d'un mandat normatif (Bonafé-Schmitt, 1992). En ce sens, il importe de se pencher sur les motivations ainsi que sur les résultats de l'utilisation d'un tel processus dans un milieu tel que la PJ. Son utilisation peut favoriser l'identification des besoins ainsi que des intérêts des différents acteurs concernés par le signalement. Le conflit est alors considéré comme « [...] un affrontement entre des intérêts, des valeurs, des actes ou des procédures » (Bonafé-Schmitt, 1992 : 29) qui ne sont pas les mêmes pour les parties en cause. L'intervenant, qui agirait comme un tiers entre les différents membres de la famille, serait aussi porteur de « conventions sociales normées » (Silvy, 2009) et agirait comme un agent de régulation sociale.

### 1.5 Pertinence sociale de la recherche

La rétrospective historique montre que la LPJ a subi de nombreuses modifications au fil du temps. Transférant les pouvoirs de l'Église à l'État, l'élaboration progressive de la LPJ telle que nous la connaissons a été précédée de plusieurs autres formules législatives régissant le domaine de protection de l'enfance. Toutefois, ces modifications ont toujours cherché à concrétiser le caractère exceptionnel de la loi. Trois amendements majeurs ont traduit cette volonté de responsabiliser les parents en regard de la situation signalée au DPJ, soit ceux de

1984, 1994 et 2007. Ce dernier amendement a d'ailleurs fait la promotion d'approches consensuelles en valorisant la négociation raisonnée entre les parents et la personne autorisée.

L'approche consensuelle en PJ s'inspire de la médiation familiale tout en s'en distanciant. Étant donné la partialité de la personne autorisée, elle peut avoir recours à ce que Bernard (2002) nomme la médiation en contexte d'autorité. Cette dernière utilise l'approche de la médiation-négociation afin d'inciter la participation et la responsabilisation des parents. La personne autorisée peut donc agir comme un tiers entre les différentes personnes impliquées dans le signalement. Elle peut également agir comme intermédiaire entre le système familial et la société.

Ainsi, dans le cadre du présent projet de recherche, l'intervention du DPJ, malgré le contexte socio-légal, sera considérée comme pouvant utiliser des pratiques médiatrices. Étant à l'interface de la famille et du social, la personne autorisée peut avoir recours à la pratique de la médiation en contexte d'autorité afin de parvenir à l'évaluation/orientation en protection de la jeunesse sans recourir au système judiciaire et en faisant participer les parents et les enfants.

Ce projet de recherche s'inscrit dans cette volonté d'observer la médiation-négociation qui a eu lieu lors d'une évaluation/orientation en protection de la jeunesse. Il propose d'examiner le point de vue des parents quant à leur expérience avec la personne autorisée. Celle-ci est d'ailleurs appelée à intervenir au nom du DPJ afin d'effectuer l'évaluation et l'orientation lorsque le signalement a été retenu.

Nous désirons retenir l'angle du pouvoir et de la négociation raisonnée afin d'amorcer notre réflexion. Cependant, il importe de bien saisir ce que nous entendons par pouvoir et autorité ainsi que la façon dont ces concepts s'articulent dans le processus de médiation/négociation. Nous proposons d'approfondir le sujet dans le prochain chapitre où ces concepts seront présentés. Nous regarderons aussi l'articulation de deux axes du pouvoir, soit le pouvoir démocratique et hiérarchique en lien avec la tension entre la dimension humaniste et la dimension de contrôle en relation d'aide.

## CHAPITRE II

### CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE

À la lumière de notre problématique, différents concepts semblent incontournables pour l'élaboration de notre modèle d'analyse, plus particulièrement ceux de pouvoir, d'autorité et de médiation-négociation. Ce sont d'ailleurs ces concepts que nous explorerons dans le présent chapitre afin de mieux comprendre comment ils s'articulent dans une structure organisationnelle telle que la Protection de la jeunesse. Afin d'y parvenir, nous présenterons tout d'abord deux axes du pouvoir soit un qui sera qualifié de hiérarchique et l'autre de démocratique. Fortement inspiré de Foucault (1975; 1994a; 1994c), ces deux axes nous permettront d'établir un fondement théorique au concept de pouvoir qui s'inspire du modèle développé par Crozier et Freidberg (1977) en ce qui concerne la question des « espaces de jeu ». Afin de mieux saisir l'articulation du pouvoir dans la structure organisationnelle de la Protection de la jeunesse, une comparaison entre le pouvoir et l'autorité sera effectuée. Nous aborderons ensuite les fondements de l'approche de la médiation-négociation en nous concentrant particulièrement sur le processus de négociation. Cela nous permettra de faire ressortir les caractéristiques propres à une telle approche dans un contexte d'autorité. En terminant, nous présenterons les objectifs de cette recherche.

#### 2.1 Point de départ à une réflexion sur le pouvoir

##### 2.1.1 Une conception hiérarchique et démocratique du pouvoir

Bien que les concepts de pouvoir et d'autorité constituent des piliers du domaine de l'intervention (Trottier et Racine, 1992), il n'est pas rare que les intervenants refusent de s'y référer, entre autres, à cause de leur univers de sens empreint d'un aspect péjoratif lié à

l'utilisation d'un certain contrôle social. Le concept de pouvoir demeure polysémique et il est régulièrement confondu avec l'autorité, l'obéissance et la domination à titre d'exemples. Il est fréquemment associé à un rapport de force qui s'établit entre des personnes occupant une position supérieure et une position inférieure dans une perspective d'inclusion et d'exclusion et ce, fortement marquée par la coercition. Étant donné le caractère socio-légal de la relation entre les parents et la personne autorisée lors d'une évaluation/orientation d'une situation signalée à la Protection de la jeunesse, la notion de pouvoir est au cœur de cette interaction et constitue un enjeu important dans l'évolution de la situation.

Aux fins de cette recherche, nous aborderons le pouvoir comme étant construit dans une interaction entre deux sujets où l'un d'eux, en l'occurrence la personne autorisée, tente d'obtenir une modification du comportement ou de la pensée de l'autre<sup>17</sup>. Avant de définir plus en détail ce que nous entendons par pouvoir, nous allons le positionner selon deux axes d'analyse soit un axe vertical et hiérarchique (selon une perspective fonctionnaliste) et un autre horizontal et démocratique (selon une perspective interactionniste). Nous pouvons rattacher cette conceptualisation du pouvoir à ce que Epston et White (2003) nomment « l'analyse ascendante » et « l'analyse descendante » du pouvoir s'inspirant de Michel Foucault. Les auteurs expliquent que « plutôt que de proposer que les techniques du pouvoir [soient] mises en œuvre d'en haut pour transformer ceux d'en bas, [Foucault] propose que la création de ces techniques se passe à un niveau local » (Epston et White, 2003 : 24). Si l'on considère le pouvoir comme étant un mode d'action sur d'autres actions (Foucault, 1980, 1994a), Foucault propose de ne pas considérer le pouvoir comme étant une question uniquement hiérarchique s'imbriquant dans une dynamique dominant/dominé mais plutôt dans la rencontre entre ces modes d'action (Foucault, 1980, 1994b). L'orientation des conduites s'effectuerait par l'intériorisation progressive des normes du système qui serait le résultat de l'exercice du pouvoir (Foucault, 1975, 1994c).

Ainsi, Foucault effectue une distinction entre le pouvoir qui oriente les conduites au travers la coercition, d'un pouvoir qui se situe dans l'action (Foucault, cité dans Epston et White,

<sup>17</sup> Ici nous nous inspirons de Crozier et Friedberg qui paraphrasent la formule de Robert Dahl dans *Qui gouverne ?* qui définit le pouvoir comme étant « le pouvoir de A sur B correspond[ant] à la possibilité pour A d'obtenir que dans sa négociation avec B, les termes de l'échange lui soient favorables » (cité dans Crozier et Friedberg, 1977 : 56).

2003). Plus près d'un rapport de force entre une position supérieure et une autre inférieure, l'axe hiérarchique du pouvoir demande de façon générale l'adaptation des comportements du subordonné à une norme, en d'autres termes, l'assujettissement du subordonné à l'ordre hiérarchisé. Toutefois, l'utilisation du pouvoir peut s'effectuer selon un axe démocratique qui sera considéré comme un rapport d'influence réciproque. En ce sens, il ne serait pas l'attribut d'une seule personne qui impose à l'autre sa volonté, mais plutôt d'une interaction entre deux sujets. Toutefois, cette relation est rarement égalitaire dans les faits. En effet, différents facteurs tels que le contexte d'autorité (Trottier et Racine, 1992), l'environnement physique (qui a trait à la structure matérielle des transactions sociales) (Bilodeau, 2005), l'environnement social (qui concerne l'organisation et les normes qui régissent les interactions) (Bilodeau; 2005) et la structure de la relation avec le savoir (Foucault, 1994a) viendront renforcer cette inégalité. Plus il existera « *d'inégalités dans l'interaction* », plus un des sujets détiendra du pouvoir sur l'autre (Dockès, 2000). Toutefois, Dockès (2000), dans *Pouvoir, autorité et convention d'obéissance*, mentionne que s'il n'y a pas de possibilités d'action pour une des parties, il n'est plus question d'exercice du pouvoir, mais bien de domination. Selon cette perspective, nous ne pouvons pas considérer que la loi ou son représentant entre dans un jeu de domination avec les parents. Bien que devant répondre aux allégations du signalement, les parents conservent une certaine liberté d'action tout au long de l'intervention du DPJ. Cette liberté peut alors s'exprimer sous différentes formes soit l'adhésion, le refus ou la remise en question des allégations, l'affirmation du parent à l'égard des mesures proposées, etc. Cet aspect constitue d'ailleurs l'objet central de notre recherche, c'est-à-dire que nous nous questionnons à savoir si les parents ont l'impression qu'ils détiennent une certaine liberté d'action dans le processus d'évaluation ainsi que sur l'orientation de la situation en tant que telle.

### 2.1.2 L'approche démocratique du pouvoir : une avenue permettant de réattribuer le pouvoir aux parents

Adoptant une perspective interactionniste et analysant les structures de pouvoir dans les organisations, Crozier et Freidberg (1977) ont situé l'articulation de celui-ci dans l'espace relationnel existant entre les acteurs. Les auteurs affirment dans leur œuvre de référence

*L'acteur et le système* que le pouvoir ne serait pas une donnée objective, mais plutôt le résultat d'une construction relationnelle permettant l'intégration des individus dans ce que les auteurs nomment « l'entreprise collective ». La socialisation offre ainsi la possibilité d'intégration dans le « vivre ensemble commun » avec ses conventions sociales normées. Comme ils le font remarquer :

[...] cette intégration peut être réalisée de deux façons. Ou bien par la contrainte ou son corolaire, la manipulation affective et/ou idéologique, bref par la soumission imposée ou consentie des volontés « partielles » des participants à la volonté et aux objectifs de l'ensemble. Ou bien par le contrat, c'est-à-dire la négociation et le marchandage qui peuvent se dérouler de façon explicite aussi bien qu'implicite (Crozier et Freidberg, 1977 : 18-19).

Cette intégration des acteurs sociaux peut donc se produire soit par une socialisation contraignante plutôt liée à l'axe hiérarchique du pouvoir ou par la négociation se situant dans l'axe démocratique. Selon ces auteurs, l'approche fondée sur la contrainte ou la manipulation se distingue ainsi d'une logique de négociation et de médiation. Toutefois, peu importe l'axe dont il est question le pouvoir est toujours accompagné de règles explicites et implicites qui gouvernent l'interaction et ne « s'établit que si [minimalement] deux parties s'intègrent au moins temporairement dans un ensemble organisé » (Crozier, 1994 : 39) que les auteurs nomment « un espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977). Nous pouvons alors interpréter ces « espaces de jeux » comme étant la marge de manœuvre que conserve l'acteur dans sa relation de pouvoir avec autrui. De ces « espaces de jeux » émanerait la construction d'une certaine structure de pouvoir. Ainsi, et tel que présenté dans la problématique, l'organisation socio-légale autour de la question de la protection de l'enfance demeure le résultat d'un :

[...] ensemble humain structuré qui coordonne les actions de ses participants par des mécanismes de jeux relativement stables et qui maintient sa structure, c'est-à-dire la stabilité de ses jeux et les rapports entre ceux-ci, par des mécanismes de régulation qui constitue d'autres jeux (Crozier et Freidberg, 1977 : 286).

Situant alors le pouvoir comme une « structure d'action collective » qui, « quel que soit son « type », c'est-à-dire ses sources, sa légitimation, ses objectifs ou ses méthodes d'exercice, [il] implique toujours la possibilité pour certains individus ou groupe d'agir sur d'autres individus ou groupe » (Crozier et Freidberg, 1977 : 56). En ce sens, la Protection de la

jeunesse pourra être jugée de prime abord comme une structure organisationnelle coercitive à cause des impacts normatifs qui en découlent, mais également en raison des jeux et des rapports qui se déroulent entre les personnes autorisées à intervenir au nom du DPJ et les parents. Tout dépendra alors du travail de négociation qui sera engagé par la personne autorisée. Cette dernière peut contribuer plus ou moins fortement à l'engagement dans une relation de négociation entre lui et le parent, mais le parent pourra par son adhésion ou sa résistance contribuer à cette dynamique. C'est à l'intérieur de ces « espaces de jeux » que le parent peut mettre en action un certain pouvoir à condition que l'intervenant lui offre la possibilité de se responsabiliser dans une situation signalée à la Protection de la jeunesse. En ce sens, l'institution représentée par la personne autorisée n'exercerait pas une « domination normative » sur les parents, mais il ne faudrait pas nier les effets contrôlant du pouvoir normatif qui l'accompagne lorsqu'elle intervient. L'institution peut alors être perçue comme « le royaume des relations de pouvoir, de l'influence, du marchandage et du calcul [et comme] un construit humain qui n'a pas de sens en dehors des rapports de ses membres ». (Crozier et Freidberg, 1977 : 50). Cette structure n'est toutefois pas statique et offre une certaine liberté d'action aux parents. Il devient alors pertinent d'analyser les « espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) que les parents considèrent avoir avec la personne autorisée lorsqu'elle effectue une évaluation/orientation du signalement.

Ainsi, il demeure important de ne pas se limiter à un seul type de pouvoir lors de l'analyse des interactions puisque plusieurs types peuvent coexister dans une même relation. En ce qui concerne le domaine du travail social, le pouvoir de l'intervenant social demeure un aspect important puisqu'il définit « [...] l'objet de sa propre pratique selon les conditions sociales dans lesquelles l'individu ou la collectivité vit et selon le problème exprimé » (Laforest, 1980 : 498). Ainsi, l'intervention sera orientée selon le mandat et la définition du problème que fait l'intervenant. À titre d'exemple, la personne autorisée par le DPJ qui considère son mandat uniquement comme l'application des articles de loi aura probablement une approche ou un rapport davantage hiérarchique avec le parent alors que celui qui considère son approche ancrée dans la relation d'aide aura une approche davantage démocratique avec celui-ci. Cependant, déjà en 1980, Laforest (1980) remarquait que la relation d'aide qui guide le praticien tend à être « [...] grugée silencieusement et rationnellement par une logique

gestionnaire qui structure l'intervention dans des programmes à partir de définitions des besoins sociaux et d'objectifs, définitions qui échappent aux praticiens, mais auxquelles ils sont structurellement liés » (Laforest, 1980 : 499). Cette logique gestionnaire vient modifier la liberté d'action de la personne autorisée et change par le fait même la structure de pouvoir qui s'établit. Le pouvoir peut alors se manifester sous différentes formes dans la relation qui sera construite entre l'intervenant et les usagers.

### 2.1.3 Pouvoir, protection de l'enfance et rôle parental

Jusqu'à maintenant, nous avons situé le pouvoir dans un espace d'inter influence s'effectuant dans une suite d'aller-retour entre celui qui modifie le comportement et celui dont le comportement est modifié, en d'autres termes, dans la relation entre la personne autorisée du DPJ et les parents. Lors d'une intervention en protection de la jeunesse, peu importe l'angle par lequel le pouvoir est transigé (que le parent refuse, obéisse ou adhère aux allégations de la personne autorisée), l'objectif de protéger l'enfant demeure le même, mais le processus d'intervention et les résultats de celui-ci peuvent différer quant à l'évaluation/orientation de la situation. Selon Crozier et Freidberg (1977 : 324), « tout s'articule et se comprend à partir de la finalité poursuivie par l'acteur et de la représentation qu'il en a ».

Il devient ainsi essentiel de distinguer le pouvoir qui situe les acteurs dans un flux d'influences se jouant dans l'action (axe *démocratique*) de celui qui est fondé sur l'obéissance résultant d'un effet normatif (axe *hiérarchique*) (Davidson et Gros, 2004)<sup>18</sup>. En ce sens, il importe de considérer les impacts plus généraux du pouvoir tant dans leurs aspects contrôlants que dans les aspects constitutifs des sujets. En effet, le pouvoir contribue aussi à la construction identitaire du sujet par sa force socialisante, même s'il est fréquemment présenté « comme répressif dans son fonctionnement et ses effets, et comme négatif par sa

---

<sup>18</sup> Cette distinction demeure centrale afin de relier le concept de pouvoir avec la médiation. Effectivement, la position impartiale du médiateur cadrera avec les flux d'influences du pouvoir. Le moindrement que nous avons une orientation des conduites, nous sommes à l'extérieur d'un cadre de médiation. C'est en ce sens que la personne autorisée ne peut pas revêtir la fonction de médiateur, car son mandat appelle justement à une intériorisation des normes du système.

force et sa nature » (Epston et White, 2003 : 19). Une des influences du pouvoir de l'intervenant dans la construction identitaire du parent concerne la représentation de son rôle parental qu'il lui reflètera. Le parent va, entre autres, définir son rôle à travers les jeux de pouvoir instaurés par ou avec la personne autorisée. Ce rôle parental pourra être affecté par l'opposition ou l'adhésion du parent à des règles de jeu fortement influencées par la personne autorisée.

## 2.2 Le pouvoir et l'autorité : comparaison des concepts

Mais qu'en est-il du lien entre l'autorité et le pouvoir dans la relation d'aide ? Tel que mentionné précédemment, nous avons tendance à confondre ces deux concepts que nous allons appréhender distinctement. Même si Dahl considère qu'il est impossible de penser le pouvoir en termes de relation d'autorité (Ruano-Borbalan, 2002b), nous fonderons notre approche de l'autorité comme étant la résultante d'un pouvoir légitimé par une organisation ou une institution n'ayant aucunement recours à la contrainte physique<sup>19</sup> (Ruano-Borbalan, 2002b). Rappelons ici que s'il n'y a pas de possibilité d'action pour un des acteurs dans la relation, nous ne parlons plus en termes de relation de pouvoir mais plutôt en termes de domination.

L'article, *Intervention en contexte d'autorité*, de Trottier et Racine (1992) est d'ailleurs éclairant en ce qui concerne les articulations entre le pouvoir et l'autorité au sein de la relation d'aide. Les auteurs relient le concept de pouvoir au concept d'autorité dans la mesure où l'autorité serait la reconnaissance d'un pouvoir arbitrairement établi (Trottier et Racine, 1992). Ils répertorient cinq « *types d'autorité* » qui se retrouvent tous au cœur de la relation d'aide soit *l'autorité légale, l'autorité institutionnelle, l'autorité de rôle, l'autorité d'expertise et l'autorité personnelle*. L'autorité étant dès lors considérée comme « un pouvoir légitime et institué » (Trottier et Racine, 1992 : 18). Au tableau 1.1, nous proposons la

---

<sup>19</sup> Le recours à la contrainte physique serait alors du ressort de la domination.

relation de différents types de pouvoir en lien avec les types d'autorité qui accompagne la personne autorisée lors d'une intervention en protection de la jeunesse.

**Tableau 2.1**  
**Types de pouvoir et d'autorité rencontré lors d'une intervention en contexte d'autorité**

Type de pouvoir	Définition	Type d'autorité	Définition
Pouvoir légitime	Fondé sur le titre ou la position	Autorité de rôle	Attribuée à la fonction et à la position sociale
Pouvoir d'expertise	Fondé sur les savoirs et les habiletés cliniques	Autorité d'expertise	Fondée sur la compétence, les savoirs ainsi que les antécédents de la personne
Pouvoir coercitif	Fondé sur la contrainte ou la punition considérée légitime	Autorité légale	Fixée par la loi
Pouvoir personnel	Fondé sur la personnalité et le charisme	Autorité personnelle	Fondée sur les aptitudes personnelles et charismatiques
Pouvoir discrétionnaire	Fondé sur la possibilité de recourir à une possibilité de choix en fonction d'une situation fixée par un cadre normatif	Autorité institutionnelle	Attribuée par la valeur morale d'un organisme

**Source :** Laforest (1980), Trottier et Racine (1992), Valiquette (1997), Bernard (2002) et Lamontagne (2003, 2004).

Cette conceptualisation de l'autorité dans le cadre de l'intervention éclaire la perspective que nous privilégions, c'est-à-dire celle d'un dérivé normatif plus ou moins institué du pouvoir où elle 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 »<sup>20</sup> (Trottier et Racine, 1992 : 11). La relation d'aide se fonde ainsi initialement sur une reconnaissance des compétences et sur la légitimité du travailleur social (Esprimont, 1979). Cette légitimité confère une autorité professionnelle au travailleur social en le positionnant dans une relation d'autorité à l'usager. C'est en ce sens que la personne autorisée à intervenir au nom du DPJ

<sup>20</sup> Ce contrôle d'autrui résulterait d'une lecture hiérarchique du pouvoir tandis que l'influence se situerait davantage dans l'interaction entre deux sujets.

sera investie d'un pouvoir et d'une d'autorité ce qui rejoint la définition du pouvoir que nous avons esquissée auparavant. L'intervenant aura alors tantôt recours à un pouvoir de persuasion et d'influence alors qu'à d'autres moments il « imposera » des actions dans l'intérêt de l'enfant. Trottier et Racine (1992) nous rappellent d'ailleurs que l'autorité demeure un pouvoir que le travailleur social doit chercher à partager avec les usagers et un arrangement qui convient aux deux parties est toujours à valoriser. Néanmoins, le pouvoir étant insaisissable par essence, l'approche du processus de médiation/négociation nous sera utile afin de percevoir la négociation du pouvoir à l'intérieur de certaines balises ou limites instaurées, soit hiérarchiquement ou démocratiquement.

### 2.3 La négociation raisonnée comme fondement au processus de médiation et dans l'évaluation/orientation d'un signalement à la Protection de la jeunesse

En somme, nous venons de positionner le pouvoir dans des relations d'inter influence au sein desquelles il y « [...] a des répercussions plus subtiles et complexes [...] que la simple capacité d'une partie d'imposer sa volonté sur une autre » (Poitras et Wiseman, 2005). Les amendements apportés à la LPJ en 2007 ont privilégié des moyens qui permettent aux usagers de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent par le biais de la médiation, de la conciliation ou tout autre mode similaire d'entente consensuelle (Fillion, 2009).

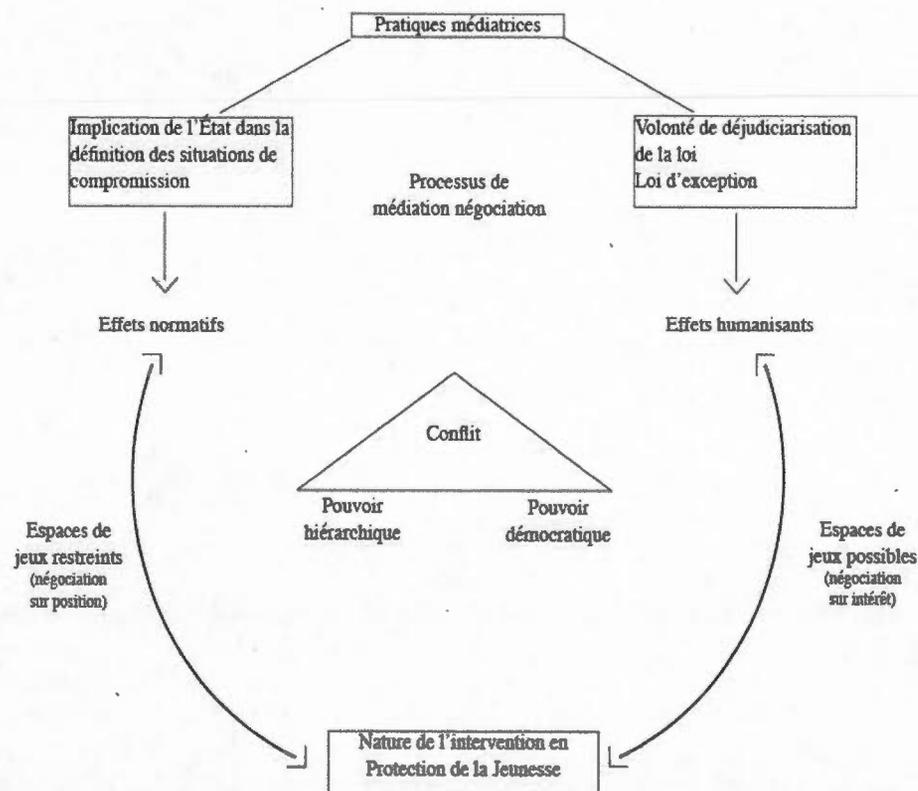
Nous avons convenu lors de la problématique que le conflit demeure le fondement du processus de médiation alors que « [...] la communication est le cœur [...] et la négociation en est la tête, le rationnel » (Lévesque, 1998 : 32) et que ce processus tente de relever les besoins des acteurs concernés. Dans la gestion de conflits, le recours à la négociation est central afin de parvenir à une décision qui tient compte d'un équilibre des pouvoirs entre les différents acteurs. L'utilisation du processus de médiation et de négociation sur intérêt centré sur les besoins de chacune des parties tentera d'éviter l'escalade dans les conflits. La personne autorisée doit alors trouver les moyens qui permettront aux parents, aux enfants ainsi qu'à elle-même de s'entendre afin de mieux répondre aux besoins que sous-tend le signalement

dans l'objectif de responsabiliser les parents dans la situation. La personne autorisée devra idéalement négocier avec la famille en définissant la situation ainsi que l'orientation possible afin de mettre fin à la situation de compromission tout en évitant la contrainte ou la manipulation affective au profit d'une approche négociée du pouvoir. L'objectif d'une telle intervention ne sera alors pas de « [...] faire triompher un point de vue aux dépens d'un autre, mais plutôt [...] d'incorporer des points de vues différents dans une solution finale acceptable et acceptée par tous » (Lévesque, 1998 : 134).

Toutefois, il demeure important d'effectuer une distinction entre une  *négociation sur position*  d'une  *négociation sur intérêt* . Une  *négociation sur position*  se caractérise par « l'utilisation du pouvoir, de la force ou de la ruse par l'une des parties pour obtenir gain de cause au détriment de principes tels que l'équité, le respect des individus ou la sauvegarde de relations satisfaisantes » (Bernard, 2002 : 18) tandis que la  *négociation sur intérêt*  fait appel à un « processus de résolution ou de gestion des litiges, basé sur les besoins et les intérêts des parties, pour une entente équitable et satisfaisante pour celles-ci » (Bernard, 2002 : 18). Alors que la négociation sur position s'effectue sur un mode adversaire menant à la méfiance, à l'affrontement et aux concessions, la négociation sur intérêt se fera plutôt sur un mode de collaboration menant à la confiance, l'harmonie ainsi qu'à une entente réelle entre les parties (Lévesque, 1998; Bernard, 2002; Fillion, 2008, 2009).

La nature de l'intervention en PJ se situant ainsi entre les effets normatifs et les effets humanisant de l'intervention, l'intervenant est en constante « tension » entre les impacts contraignants et le désir d'humaniser la relation d'aide tel que nous pouvons l'observer dans la figure 2.1.

**Fig. 2.1 Médiation et négociation du pouvoir dans un contexte d'évaluation/orientation en Protection de la jeunesse**



Ainsi, le pouvoir peut se situer autant dans des relations d'inter influences hiérarchiques, donc contraignantes que dans des relations d'inter influences que nous considérons comme démocratiques, c'est-à-dire dans une forme négociée du pouvoir. La relation entre ces deux

formes de pouvoir constituerait par ailleurs le fondement des pratiques médiatrices ainsi que du processus de médiation et négociation tel que nous l'avons abordé lors de notre problématique. Comme nous l'avons mentionné dans le premier chapitre, si nous considérons le signalement comme un conflit potentiel entre les conventions sociales normées et les besoins des membres de la famille, le contexte de l'intervention résultera par le fait même de cette tension entre une adaptation des comportements des parents aux conventions sociales normées et leurs besoins. Toutefois, comme le mentionne Lévesque, « lorsqu'il est bien géré, le conflit peut être le point de départ d'un renouveau, d'une meilleure adaptation à une situation nouvelle » (Lévesque, 1998 : 41).

Au terme de cette analyse, nous pouvons alors affirmer que le pouvoir n'est pas une mesure d'interdiction, mais qu'il est plutôt productif. Il permet la socialisation en produisant du sens et favorise la cohésion en régulant les conduites. Considérant alors le pouvoir comme une action sur une action, nous sommes constamment pris dans ses filets relationnels, et ce, indépendamment que nous parlions ou non de contexte d'intervention. Foucault propose d'ailleurs d'analyser les institutions à partir des relations de pouvoir et non le pouvoir en fonction de l'institution. (Foucault, 1977, 1994b; Epston et White, 2003). Cette proposition demeure pertinente à l'observation du déploiement de l'autorité en contexte de protection de la jeunesse, car elle sous-entend que se sont les interactions entre les usagers et les intervenants qui constituent le contexte de l'intervention et non la contingence institutionnelle. C'est l'observation de l'utilisation du pouvoir qui permettra alors de saisir l'essence de l'institution. De plus, cette conceptualisation du pouvoir nous permettra de saisir davantage les représentations de l'autorité. Ces différentes conceptions du pouvoir illustrent très bien la polysémie du concept. Tout dépend de la perspective que nous adoptons lorsqu'il est question du pouvoir. Cette polysémie qui accompagne le concept de pouvoir est semblable aux multiples sens que nous pouvons attribuer au concept d'autorité.

## 2.4 Objectifs et question de recherche

Nous venons de voir, dans le premier chapitre, comment l'État s'est progressivement impliqué dans la protection et l'éducation des enfants. Nous avons pu constater que les débats entourant la question de la protection de l'enfance se sont transformés selon les contextes politiques, économiques et idéologiques. La manière d'exercer l'autorité parentale n'est alors plus considérée comme une affaire strictement privée, mais elle est maintenant légale et prise en charge par l'État. Toutefois, la LPJ demeure une loi d'exception qui valorise la responsabilisation ainsi que la participation de l'ensemble de la famille dans la résolution de la situation signalée en protection de la jeunesse. Ainsi, la collaboration s'inscrit dans la volonté exceptionnelle de la loi de favoriser la responsabilisation ainsi que la participation active des familles tant au niveau du pouvoir décisionnel que du pouvoir d'action. Cette volonté s'est d'ailleurs affirmée et concrétisée avec les amendements apportés à la loi qui ont permis la promotion de l'approche consensuelle en 2007. Nous avons tenté de démontrer la pertinence de l'utilisation du processus de médiation/ négociation dans un tel contexte d'intervention. Cette approche sera d'ailleurs pertinente dans l'analyse de la construction des jeux de pouvoir qui ont lieu dans la relation entre la personne autorisée et le parent.

La nécessité d'une loi centrée sur la protection des enfants n'est pas ou peu contestée de façon générale. Toutefois, il existe une critique substantielle sur les effets contrôlants et normatifs d'une telle loi. En effet, le principe même d'une loi concernant la protection de l'enfance est indubitablement lié à un certain pouvoir conféré d'une part, à la personne autorisée en tant que représentant de l'institution, mais, d'autre part, à un certain contrôle accordé aux familles dans la résolution de la situation de compromission. En ce sens, une réflexion autour de la notion de pouvoir et d'autorité dans un contexte d'évaluation/orientation en protection de la jeunesse demeure essentielle et ancrée dans un désir d'humaniser davantage une intervention à caractère normatif mais aussi de se conformer à l'esprit de la loi.

Nous nous fixons comme objectif d'amorcer une réflexion autour de la relation entre l'aspect humanisant (la volonté d'aider) d'une évaluation/orientation en protection de la jeunesse et les effets normatifs d'une telle intervention auprès des familles. Plus précisément, nous désirons mieux comprendre :

*Comment les parents évalués et orientés suite à la rétention d'un signalement à la Protection de la jeunesse vont expérimenter et négocier le pouvoir octroyé à la personne autorisée ?*

Nous nous fixons alors comme objectifs spécifiques de comprendre :

- 1) le point de vue des parents sur la mission du système de protection de la jeunesse au Québec;
- 2) le point de vue des parents sur l'espace qu'ils occupent dans la négociation de leur situation problème signalée au DPJ;
- 3) le point de vue des parents sur l'espace qu'ils occupent dans la négociation de l'orientation de leur situation problème signalée au DPJ;

Afin de parvenir à l'analyse des propos de parents qui ont été évalués et orientés en protection de la jeunesse, ce qui constituera le cinquième chapitre du présent mémoire, nous proposons dans le prochain chapitre d'expliquer notre méthodologie de recherche.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

*Chercher est un travail fastidieux,  
comportant toutefois un aspect amusant et excitant.  
En fait rien ne peut égaler la joie qui provient de la découverte.*  
(Corbin et Strauss, 2004 : 32)

Nous avons précédemment présenté, dans notre cadre conceptuel, des notions théoriques permettant l'articulation du concept de pouvoir avec celui d'autorité dans un contexte sociojuridique. Le présent chapitre traite du devis de recherche. D'abord, nous exposons le type de recherche préconisé dans notre mémoire. Ensuite, nous présentons les participants à notre étude. Nous commençons cette présentation en décrivant les critères de sélection, le recrutement ainsi que les caractéristiques des parents qui ont participé au projet de recherche. En troisième lieu, nous expliquons le déroulement des entrevues avec les participants à l'étude. Les points suivants portent sur la construction de notre grille d'entretien ainsi que sur les méthodes utilisées pour analyser les données. Nous terminons le chapitre avec les limites inhérentes à la cueillette des données ainsi que les considérations éthiques.

#### 3.1 Type de recherche

La démarche de la présente recherche s'inscrit dans l'objectif général de recueillir le point de vue des parents quant à leur expérience avec la personne autorisée représentant le DPJ lors de l'évaluation et l'orientation de leur situation signalée à la Protection de la jeunesse. La question de l'intervention en contexte d'autorité est largement documentée, mais le point de vue des parents relatif à ce type d'intervention est régulièrement délaissé.

La recherche qualitative de nature exploratoire a été privilégiée dans le cadre de ce projet de recherche. L'objectif principal étant de comprendre l'impression et le sens que donnent les parents à leur expérience avec la personne autorisée, un objet de recherche encore peu étudié à ce jour, cette méthodologie de recherche nous apparaît pertinente, puisqu'elle permet d'appréhender la réalité des personnes en les interviewant et en analysant leur discours portant sur leurs expériences et leur conduite (Paillé, 2006). Elle implique alors une vision interprétative du monde qui tente de donner un sens ou d'expliquer les phénomènes en relation avec les significations que les gens leur apportent (Denzin et Lincon, 2000). Nous croyons donc que ce type de recherche permet de répondre à nos objectifs de recherche, tels que formulés au chapitre II.

## 3.2 Participants à la recherche

### 3.2.1 Critères de sélection

Même si la recherche qualitative demande une adaptation à son terrain (Huberman et Miles, 2003), il nous était néanmoins nécessaire d'effectuer une sélection initiale des participants afin de bien répondre aux objectifs de la recherche. Notre échantillon initial est composé de mères et de pères de famille montréalais dont la situation fût signalée à la Protection de la jeunesse et ce, indépendamment de l'orientation qui a été donnée à la situation (judiciarisation, ententes sur mesures volontaires ou abandon du signalement). La décision de recruter en milieu urbain uniquement est motivée par le désir d'homogénéiser le profil des familles. De plus, cette décision est justifiée par une question de logistique et de disponibilité de la part de l'étudiant chercheur.

Les situations signalées se limitent aux alinéas concernant la négligence (LPJ, 2008 : Art. 38b), les mauvais traitements psychologiques (LPJ, 2008 : Art. 38c) et les troubles de comportement (LPJ, 2008 : Art. 38f). Les critères de recrutement concernent ces trois alinéas de l'article 38 de la LPJ, puisqu'ils correspondent aux trois principaux motifs de signalement (Tourigny et coll., 2006; CJQ, 2011). Les situations d'abus sexuel (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 38d) et d'abus physique (Ministère de la Justice, 2008 : Art.38e) n'ont pas été

retenues en raison du caractère criminel et de la difficulté d'y observer la présence d'un rapport libre et éclairé (Bernard, 2002). Les cas d'abandon (Ministère de la Justice, 2008 : Art. 38a) ont également été exclus de par leur nature, soit l'absence ou le rejet des parents.

### 3.2.2 Recrutement

Nous avons procédé au recrutement en deux temps. Initialement, nous avons contacté par téléphone différents organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la famille sur l'île de Montréal. Quatre organismes étaient situés dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, un avait pignons sur rue dans le quartier Centre-Sud, deux étaient localisés dans Pointe-Saint-Charles, un était situé dans le quartier Rosemont et finalement deux étaient établis dans le quartier Montréal-Nord. L'objectif de cette stratégie de recrutement était de présenter notre projet de recherche à l'équipe d'intervenants, d'avoir la possibilité d'afficher une annonce qui le présenterait ainsi que les différents avantages étant associés au fait d'y participer et de fournir nos coordonnées pour permettre aux parents de nous rejoindre (Annexe B). Un résumé du projet de recherche a été envoyé à chacun des organismes afin qu'il soit entériné par leur conseil d'administration. Nous avons aussi manifesté notre disponibilité à rencontrer les intervenants afin de leur présenter notre projet ainsi qu'aux membres du conseil d'administration de l'organisme. Parmi les dix maisons de la famille, des membres du personnel de sept d'entre elles ont répondu par téléphone à notre demande de recrutement. De plus, nous nous sommes déplacés dans un organisme afin de présenter notre projet à l'équipe d'intervenants. Trois parents nous ont contactés via ces organismes communautaires pour participer à l'étude. Suite à une période d'attente, nous avons utilisé les différents réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et les babillards de certains CLSC pour publiciser notre étude. Quatre autres parents nous ont contactés suite à ces différentes formes de publicité. Enfin, trois parents nous ont été référés pour l'étude par des participants que nous avons déjà rencontrés. Nous avons alors recruté huit parents sur un total de dix qui nous ont contactés.

Dans un second temps, nous avons effectué un court entretien téléphonique de cinq minutes avec les parents qui nous ont contactés pour participer à l'étude. L'objectif de cet entretien

était d'évaluer si les participants correspondaient à nos critères de sélection, de leur mentionner les objectifs et les modalités de la recherche et de leur demander l'autorisation d'enregistrer l'entrevue, ce que l'ensemble des participants ont accepté. Trois des parents qui nous ont contactés n'ont pas été retenus pour participer à la recherche car ils ne correspondaient pas à nos critères de sélection (un habitait à l'extérieur de l'île de Montréal et deux étaient concernés par des situations que nous avons préalablement rejetées, soit une situation d'abus physique et une autre d'abandon). Si la personne acceptait de participer à la recherche, nous déterminions avec elle un endroit permettant de réaliser l'entretien dans le calme. Nous avons dû, à cet effet, solliciter les intervenants des organismes communautaires via lesquels nous avons recruté trois participants. Nous avons effectué l'entretien dans les locaux de l'université pour deux autres participants et nous nous sommes déplacés au domicile de trois participants.

### 3.2.3 Présentation des participants

Campendhout et Quivy (2006) et Crête (2008) soutiennent que le nombre d'entretiens sera déterminé en fonction de la saturation des données. Il serait illusoire d'affirmer que nous sommes parvenue à la saturation de nos données avec seulement sept entretiens, mais l'objet ainsi que les délais de la présente recherche permettaient difficilement d'envisager davantage d'entretiens. Toutefois, il a été tout de même possible d'amorcer une réflexion sur notre question de recherche à partir de ces sept entretiens.

Notre échantillon de départ se compose de huit parents, soit sept mères et un père dont les situations furent signalées entre 2004 et 2010. Les entrevues duraient en moyenne 90 minutes, la plus courte ayant une durée de 63 minutes et la plus longue, de 128 minutes. Toutefois, nous avons laissé de côté un entretien après son analyse étant donné la dynamique de celui-ci ainsi que l'incohérence des propos de la participante. Outre ces raisons, cet entretien impliquait des situations d'agressions sexuelles, lesquelles étant exclues des situations sélectionnées dans le cadre de cette étude. Sept entretiens ont donc été analysés, dont six portaient sur des situations signalées à la Protection de la jeunesse selon l'alinéa de

négligence (LPJ, 2008 : Art. 38b) et une sur un refus de services en CLSC. Dans deux de ces situations, les participants ont mentionné en cours d'entretien avoir aussi été interpellés par le DPJ sous l'alinéa d'abandon étant donné l'absence de mobilisation de la part des parents. Toutefois, cet alinéa s'est rajouté suite à l'évaluation et n'a pas fait l'objet de signalement, ce qui est cohérent avec nos critères de sélection.

### 3.3 Méthode de collecte de données

Nous avons retenu l'utilisation d'entrevues semi-dirigées d'une durée moyenne d'une heure trente à raison d'une seule entrevue par participant. Cette approche fut choisie car elle offrait, d'une part, la possibilité aux personnes rencontrées de s'interroger et de s'exprimer librement sur leur expérience et, d'autre part, de recentrer l'entretien lorsque le participant s'éloignait trop de l'objet de la recherche. Finalement, comme le suggère Mayer (2000), cette approche nous a permis de concentrer les entrevues sur les éléments thématiques de notre grille d'entretien. Ainsi, à partir d'une série de questions guides, l'entretien semi-dirigé nous a permis de laisser « [...] venir l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement, dans les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient » (Campendhout et Quivy, 2006 : 174).

### 3.4 Déroulement des entretiens

Lors du premier contact avec les participants, nous avons débuté les entretiens en présentant le contexte de la recherche ainsi que ses objectifs. Nous profitions de ce moment afin d'expliquer et de faire signer le formulaire de consentement éclairé (Annexe C) présentant, entre autres, le caractère confidentiel et anonyme de la recherche. Nous profitions aussi de ce laps de temps afin d'informer les parents qu'ils pouvaient prendre une pause ou se retirer à tout moment de la recherche. Une période de temps'était aussi offerte aux participants en

début d'entretien afin qu'ils puissent exprimer leurs questionnements à l'égard du projet de recherche.

Les entretiens étaient structurés de manière à ce que les parents puissent s'exprimer librement sur la question de recherche. Les grands thèmes de notre grille d'entrevue constituaient le canevas principal de l'entretien et nous avions des questions de relance dans les situations où le contenu de celui-ci deviendrait plus difficile. L'ensemble des participants ont complété l'entrevue. Toutefois, dans quatre situations, les participants ont demandé à faire une pause dû aux émotions et sentiments douloureux provoqués par la teneur de leur discours. Finalement, un moment fut accordé aux participants à la fin de chaque entretien afin de pouvoir ventiler sur leur expérience.

### 3.5 Grille d'entrevue

Avant de procéder au recrutement, nous avons élaboré notre grille d'entrevue (Annexe D) ce qui nous a permis de mieux nous préparer à la collecte des données. La grille d'entrevue a été construite selon nos trois objectifs de recherche. Elle est ainsi structurée selon trois thèmes généraux. Le premier thème permet de saisir la façon dont les parents conçoivent le système de protection. Le second thème permet d'observer comment les familles se sont senties interpellées dans la définition de la situation. Finalement, le troisième thème permet d'explorer la participation des familles lors de l'orientation de la situation.

Une fois la grille d'entrevue construite, nous l'avons testée sur une personne ressource qui nous a apporté quelques commentaires afin d'assurer la cohérence ainsi que l'enchaînement des questions (Campenhout et Quivy, 2006). Cette personne était une collègue de travail éloignée dont la situation avait été signalée à la Protection de la jeunesse. Cet entretien, qui était au départ un entretien exploratoire, fut conservé étant donné la pertinence de ses résultats. Cet exercice nous a permis de retravailler notre grille en fonction de nos objectifs de recherche et de mieux structurer notre travail d'interviewer. Toutefois, la grille a été en constante évolution tout au long du processus d'entretien. Ainsi, tout en gardant en tête les

thèmes que nous nous étions fixés, nous l'avons ainsi retravaillée et bonifiée à la suite de chaque entretien.

### 3.6 Méthode d'analyse de données

Afin d'analyser l'ensemble de nos données, nous avons procédé en trois étapes (Mayer, 2000; Huberman et Miles, 2003; Campendhout et Quivy, 2006). La première étape de l'analyse consistait à la retranscription intégrale (rires, pauses, hésitations...) de chacun des entretiens. À la suite de la production de ces verbatim, nous avons effectué une lecture flottante afin de nous imprégner du propos des participants. Nous avons ainsi exploité nos entretiens en les écoutant à plusieurs reprises et en prenant des notes qui nous ont aidés à relever des unités globales de sens (Campendhout et Quivy, 2006).

Par la suite, nous avons analysé, phrase par phrase, chacun des entretiens afin de construire des unités de sens qui correspondaient plus spécifiquement à notre grille de codification. Nous procédions alors par aller-retour entre nos entretiens et notre grille. En l'adaptant ainsi à la réalité de nos entretiens, notre grille de codification était ainsi en constante évolution. De plus, nous avons recueilli les commentaires des participants à la fin de chaque entretien afin de bonifier davantage notre grille. Ce processus nous a mené à intégrer à notre grille un thème émergent, soit celui sur *l'expérience lors de l'intervention de l'application des mesures* (Annexe D). Ceci nous a, par ailleurs, permis de peaufiner notre grille pour les entretiens futurs. À ce moment, les directrices de notre projet de recherche ont joué le rôle d'inter juges dans la bonification de la grille de codification.

Après avoir codifié et relevé les unités de sens de chacun des entretiens, nous avons regroupé ces unités en catégories similaires et distinctes. Ce processus nous a permis alors d'amorcer notre analyse par un portrait global de l'expérience des parents lors des premiers contacts avec le système de protection.

### 3.7 Aspects sociodémographiques des participants

Afin de permettre une meilleure compréhension de la réalité des participants, nous leur avons demandé de remplir, sur une base volontaire, un questionnaire sociodémographique que nous avons inclus dans l'annexe E. Les informations sociodémographiques recueillies lors des entretiens sont le lieu de résidence du participant, son âge, le nombre d'enfants dans la famille, le nombre d'enfants signalés à la Protection de la Jeunesse, l'année du signalement, l'alinéa sous lequel le signalement a été effectué, l'orientation donnée à la suite de l'évaluation, le retrait de l'enfant du milieu familial en cours d'intervention du DPJ, le nombre d'intervenants dans l'ensemble du processus d'intervention du DPJ, le membre de la famille participant à l'éducation des enfants, l'état civil du participant, le statut familial, le revenu familial ainsi que la source de ce revenu. L'objectif de ce questionnaire était de relever un certain nombre d'informations nous permettant de dresser un portrait global des participants tel que présenté dans le tableau 3.1 de la page suivante.

**Tableau 3.1 : Profil sociodémographique des participants**

<b>1- Provenance des participants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montréal Nord : 1 participant</li> <li>• Quartier Hochelaga-Maisonneuve : 6 participants</li> </ul>	<b>8- Retrait de l'enfant du milieu familial en cours d'intervention du DPJ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui : 5 participants</li> <li>• Non : 2 participants</li> </ul>
<b>2- Âge des participants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35-40 ans : 2</li> <li>• 45-50 ans : 4</li> <li>• 50 ans et + : 1</li> </ul>	<b>9 - Nombre d'intervenants dans l'ensemble du processus d'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 10 intervenants : 2 participant</li> <li>• 4 intervenants : 3 participants</li> <li>• 3 intervenants : 2 participants</li> </ul>
<b>3- Nombre d'enfants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 enfant : 1 participant</li> <li>• 2 enfants : 5 participants</li> <li>• 3 enfants : 1 participant</li> </ul>	<b>10- Quel membre de la famille participe à l'éducation des enfants ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mère uniquement : 5 participants</li> <li>• Les deux parents : 2 participants</li> </ul>
<b>4- Nombre d'enfants signalés à la PJ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 enfant sur 1 : 1 participant</li> <li>• 1 enfant sur 2 : 1 participant</li> <li>• 2 enfants sur 2 : 4 participants</li> <li>• 3 enfants sur 3 : 1 participant</li> </ul>	<b>11- État civil des participants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marié : 1 participant</li> <li>• Veuve : 1 participant</li> <li>• Séparé et célibataire : 5 participants</li> </ul>
<b>5- Année du signalement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2001 : 1 participant</li> <li>• 2005 : 3 participants</li> <li>• 2008 : 3 participants</li> </ul>	<b>12 Contexte familial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monoparentale : 6 participants</li> <li>• Nucléaire (famille traditionnelle) : 1 participant</li> </ul>
<b>6- Motif(s) du signalement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refus de collaboration : 1 participant</li> <li>• Négligence : 6 participants</li> <li>• Trouble de comportement : 3 des 6 participants</li> </ul>	<b>13 Revenu familial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refus de répondre : 3 participants</li> <li>• Entre 0\$ et 10 000\$ : 2 participants</li> <li>• Entre 20 000 \$ et 25000 \$ : 1 participant</li> <li>• Entre 30000\$ et 35000\$ : 1 participant</li> </ul>
<b>7- Orientation suite à l'évaluation de la situation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fermeture du signalement : 1 participant</li> <li>• Judiciarisation : 2</li> <li>• Entente sur mesure volontaire : 4</li> </ul>	<b>14- La source de revenu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité du revenu : 5 participants</li> <li>• Emplois à temps plein : 2 participants</li> </ul>

Tous les participants proviennent de l'île de Montréal. Seul un participant habite Montréal-Nord alors que les six autres habitent le quartier Hochelaga-Maisonneuve. L'âge des participants se situe entre 35 et 40 ans pour deux d'entre eux, entre 45 et 50 ans pour quatre autres et dans la tranche d'âge des 50 ans et plus chez un seul. Cinq des sept participants ont deux enfants. Un autres participants a un seul enfant alors qu'un autre en a trois. Dans l'ensemble des situations, tous les enfants des participants ont été signalés sauf pour un participant qui n'a eu qu'un seul de ses deux enfants de signalé. Le signalement a été fait en 2001 pour un participant, en 2005 pour trois participants et en 2008 pour trois autres participants. En ce qui concerne l'alinéa sous lequel le signalement a été effectué, un participant à répondu que le signalement était lié à un refus de service alors que les six autres signalements référaient à de la négligence (alinéa 38 b). De ces six participants, trois ont affirmé que le signalement concernait aussi des troubles de comportement (alinéa 38 a). À la question concernant l'orientation de la situation, le signalement d'un participant n'a pas été retenu après l'évaluation, deux situations se sont soldées par une judiciarisation et quatre des participants affirment avoir débuté l'intervention sur une base volontaire. De ces quatre participants, trois cas se sont soldés par une judiciarisation de la situation en cours d'intervention. La question suivante cherchait à identifier si l'enfant avait été retiré de son milieu familial en cours d'évaluation ou d'orientation. Sur l'ensemble des participants, deux ont répondu qu'il n'y a pas eu de retrait du milieu familial, trois ont affirmé qu'il y a eu un placement pour une période de trois ans alors que les deux autres participants disent que les enfants ont été retirés de leur famille jusqu'à leur majorité. Nous avons demandé aux participants combien d'intervenants du DPJ sont intervenus dans l'ensemble du processus d'intervention. Deux participants affirment avoir rencontré au-delà d'une dizaine d'intervenants sur une période de dix ans et de cinq ans. Trois des cinq autres participants ont vu quatre intervenants agir dans leur dossier. Les deux derniers participants ont eu chacun trois intervenants. En ce qui concerne la participation à l'éducation des enfants signalés, cinq participants affirment que c'est la mère qui participe à leur éducation alors que deux autres participants mentionnent que ce sont les deux parents qui gèrent l'éducation des enfants. Il est important de noter que la majorité des participants (cinq participants) sont séparés et ne vivent pas en couple, qu'une participante est veuve et que l'autre participant est marié. Six des sept participants éduquent ainsi leurs enfants dans un contexte de

monoparentalité alors qu'un participant éduque son enfant à l'intérieur d'une famille nucléaire. Trois participants ont préféré ne pas répondre à la question relative au revenu. Parmi les quatre autres participants, le revenu familial de deux d'entre eux se situe entre 0 et 10 000\$, d'un autre entre 20 000 et 25 000\$ et le revenu du dernier participant se situe entre 30 000 et 35 000 \$. En somme, la source de revenus pour cinq des sept participants est assurée par la Sécurité du revenu alors que les deux autres participants ont un emploi à temps plein.

### 3.7 Considérations éthiques

La présente recherche, impliquant des personnes, demande à ce que l'on se munisse d'une structure respectant les droits et l'anonymat des participants (Crête, 2008). Tout d'abord, les personnes qui se sont montrées intéressées à participer à la recherche ont été informées des modalités de celle-ci ainsi que de ses objectifs lors de l'entretien téléphonique. De plus, un espace fut alloué en début d'entretien afin que les parents puissent poser des questions concernant le projet de recherche. Ils ont été mis au courant de leur droit de refuser de répondre à une question ou de celui de se retirer de l'étude à tout moment. Par consentement éclairé (Annexe C), il était entendu que les participants possédaient assez d'informations afin d'évaluer les conséquences de leur participation (Crête, 2008). Ce formulaire incluait l'énumération des personnes qui auraient accès aux informations recueillies, de quelles manières les données seraient conservées de façon confidentielle et leur durée de conservation. D'une façon pratique, les enregistrements numériques ont été effacés de l'appareil et conservés sur notre ordinateur dans un dossier sécurisé. Par ailleurs, aucun nom réel n'est cité dans les documents, et les données ont été traitées de manière à ce que l'on ne puisse pas identifier les participants de la recherche ainsi que les personnes et ressources communautaires faisant partie du processus de recrutement.

Une panoplie d'imprévus peut survenir lors de la réalisation d'une recherche impliquant des entretiens semi-dirigés. Notre contact avec le terrain a eu ainsi son lot d'imprévus. D'une part, il nous a fallu réviser nos critères de sélection, car nous avons réalisé qu'ils étaient

difficiles à évaluer lors des entretiens téléphoniques. En effet, c'est lors de la réalisation des entretiens que nous avons réalisé que trois des huit situations comportaient une situation d'abandon qui ne nous avait pas été mentionnée lors des courtes entrevues téléphoniques. Toutefois, ces situations pouvaient tout de même être retenues car la dynamique de l'intervention et la relation entre les intervenants et les parents semblent avoir contribué à cette situation.

D'un point de vue éthique, nous considérons dès le départ que l'étude pouvait soulever certains risques émotionnels. En effet, de par la nature des récits, certains participants ont trouvé leur expérience difficile et cela a fait ressortir une gamme d'émotions. À titre d'exemple, nous avons été confrontés à une situation où l'intervention du DPJ s'est soldée par le suicide de l'ex-conjoint d'une participante, victime de violence conjugale. Il est évident que la participante a demandé à prendre quelques pauses en cours d'entretien. Afin de minimiser les effets négatifs de l'entretien, les participants ont été informés préalablement des thèmes abordés lors de l'entrevue et un moment a été prévu à la fin de chaque entretien afin que les participants puissent ventiler sur celui-ci. Ainsi, il était fondamental pour nous d'établir un climat respectueux propice à l'écoute des participants afin qu'ils puissent se livrer en toute confiance.

Les avantages de la participation à un tel projet de recherche résident dans l'opportunité pour les parents de s'exprimer à propos de leur expérience lors d'une évaluation/orientation en Protection de la jeunesse et ce, sous le sceau de la confidentialité. Cela demeure une occasion pour ces parents de prendre le temps de réfléchir sur leur rapport expérientiel avec la Protection de la jeunesse et son représentant, en la personne autorisée qui intervient auprès d'eux.

### 3.8 Forces et limites de l'étude

Nous avons été confrontés à deux types d'entretiens. Le premier demandait un minimum d'intervention de notre part. Dans ce type d'entretien, les participants possédaient une bonne

capacité d'expression et leurs idées étaient très structurées. Notre rôle était alors de recentrer l'entretien vers ses objectifs. Toutefois, le second type d'entretien était plus difficile à réaliser, car les parents avaient énormément de difficulté à s'exprimer et il fallait que nous utilisions des techniques d'entrevue afin de faciliter leur libre expression. Nous utilisions alors des questions de relance du type : « Si je comprends bien, vous voulez dire que... Qu'entendez-vous par... ». Malgré les difficultés engendrées par la réalisation de ces entretiens, elles regorgeaient tout de même de données significatives pour les analyses.

Enfin, en terminant ce chapitre, il est possible de comprendre les raisons qui ont mené à l'utilisation de ces méthodes de collecte de données. Ceux-ci devraient nous permettre une analyse plus rigoureuse de notre objet de recherche. Il sera alors intéressant de voir dans le prochain chapitre, celui de la présentation des résultats, comment tout cela s'articule, s'oppose et s'entrecroise.

## CHAPITRE IV

### DESCRIPTION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les données recueillies lors des entrevues avec les sept participants de l'échantillon, six mères et un père de famille, dont la situation a été signalée à la Protection de la jeunesse. Ces données ont été codées à partir de la grille exposée de codification dans le chapitre portant sur la méthodologie. Les résultats sont répartis en cinq thèmes précis. Tout d'abord, les participants ont exposé la situation qui a mené au signalement à la Protection de la jeunesse. En second lieu, ils ont raconté leur expérience eut égard à l'évaluation et l'orientation de leur situation. Ce second thème permet de mieux comprendre leur impression quant à leur participation dans la définition et l'orientation de la situation, soit le troisième thème présenté. Celui-ci pave la voie aux répercussions de l'intervention sur les parents concernés par l'intervention constituant le quatrième thème. Finalement, les impressions des parents sur leur expérience avec la Protection de la jeunesse concluent cette vue d'ensemble.

#### 4.1 Présentation des situations des participants à l'étude

##### 4.1.1 Motifs et contextes du signalement

Afin de mieux saisir le discours des participants de l'échantillon, il importe tout d'abord de présenter les circonstances qui ont mené aux signalements de leur situation à la Protection de la jeunesse. L'ensemble des participants de l'étude affirment que les motifs initiaux au signalement ont été effectués sous l'alinéa 38b) de la LPJ, soit pour des situations de négligence. Toutefois, deux des situations (entrevues 1 et 2) impliquent aussi une exposition à de la violence conjugale ou familiale, situations qui concernent davantage l'alinéa 38c) soit celui concernant des mauvais traitements psychologiques. Finalement, trois des huit

situations comportaient aussi des motifs de troubles de comportements (LPJ, 2008 : Art. 38f) où il y avait un risque pour l'intégrité physique du jeune (entrevues 3, 6 et 7).

Les contextes du signalement varient selon la dynamique de chaque famille. La première situation implique une exposition des enfants à des conflits entre les parents qui généraient de la violence familiale. De plus, il a été noté en cours d'évaluation que la consommation jugée abusive de la mère menait à des méthodes éducatives inappropriées. La seconde situation implique une exposition de l'enfant à de la violence conjugale et psychologique. Le signalement s'est déroulé suite à une crise du père qui a conduit à son incarcération pour voie de fait et menace de mort sur un policier. Ce sont les policiers qui ont effectué le signalement. Dans la troisième situation, c'est l'école, selon le parent, qui a fait le signalement suite à de mauvaises fréquentations et à la consommation de drogue de la fille de la participante<sup>21</sup>. Le signalement de la quatrième situation s'est fait par un médecin qui a fait l'évaluation d'un jeune enfant qui s'est retrouvé avec des brûlures au genou. Celui-ci était grimpé sur le poêle pendant que la participante était au téléphone dans une autre pièce. La cinquième situation implique un père de famille qui a refusé les services d'un intervenant psychosocial du CLSC. Finalement, les deux dernières situations impliquent une exposition des enfants à un membre de la famille ayant des interdits de contact avec des enfants et des troubles de comportements de ceux-ci à l'école.

#### 4.1.2 Premiers contacts avec la Protection de la jeunesse

Le tout premier contact avec la personne autorisée demeure un moment clé où « *tu vois un peu où cela va s'en aller. Cela génère de l'anxiété parce que tu as peur de te faire juger* » (entrevue 1). Chez quatre des sept participants, le premier contact fut effectué par téléphone afin de convoquer le parent au bureau de la personne autorisée pour une rencontre. Pour l'un

<sup>21</sup> Il est à noter que l'identité de la personne qui effectue un signalement au DPJ est confidentielle et que personne ne peut la dévoiler, sauf avec l'accord de celle-ci. Personne ne peut non plus donner des renseignements qui, mis ensemble, permettent d'identifier la personne qui a fait le signalement. C'est pour cette raison que nous avons mentionné, sauf cas contraire, que c'est le parent qui croyait connaître la source du signalement. Dans le cas des professionnels qui ont effectué le signalement, il est possible qu'ils aient informé préalablement qu'ils allaient effectuer le signalement.

de ces quatre participants, il ne fût pas fait mention au téléphone du motif du signalement. Cette participante nous explique qu'« *ils m'ont dit juste de me présenter au bureau, j'ai votre gars avec moi. [...] Non, ils me l'ont dit [la nature du signalement] au bureau comme de quoi, que c'est de la négligence, comme là, je négligeais mes enfants puis tout ça* » (entrevue 6). La situation d'une autre participante est particulière du fait que la personne autorisée a pris contact avec elle six mois après le signalement et que la personne autorisée avait déjà rencontré les enfants à l'école. La participante nous explique :

[...] j'ai reçu un téléphone comme quoi il avait un intervenant de l'évaluation du DPJ qui avait retenu un signalement par rapport aux méthodes éducatives que j'avais pis de la violence qu'il y aurait eu dans la maison. C'est un signalement qui avait été fait y'a plus de six mois. Donc, moi quand c'est arrivé dans ma vie là, je ne comprenais absolument rien du tout. [...] Pis y'a personne de l'école, personne du DPJ qui m'a téléphoné pour me dire : « Écoutez, on rencontre vos enfants ». Pis je le sais dans le processus que sans savoir d'où vient le signalement, quand il y a contact avec un intervenant du DPJ, j'aurais dû être mise au courant et cela n'a pas été fait (entrevue 1).

L'ensemble des parents de l'étude mentionnent d'ailleurs que cette convocation peut être « intimidante » et avoir un effet négatif sur le processus d'évaluation. À cet effet, la même participante affirme:

Mais moi au départ, c'est sûr que quand j'ai eu l'appel de cette personne-là de la DPJ, j'étais anxieuse. Je me demandais ce qu'il s'était passé avec tout ça. Lui, l'intervenant, il m'a spécifié qu'il ne voulait pas venir me rencontrer à la maison. Il voulait que ce soit moi, il voulait que ce soit à son bureau. Pis il pensait qu'il ne serait pas en sécurité chez nous à cause de mon conjoint qui n'était plus dans le portrait là. Donc déjà là c'est plus intimidant de devoir se rendre dans le bureau du DPJ (entrevue 1).

Dans trois situations (entrevues 2, 4 et 7), la personne autorisée s'est présentée sans préavis au domicile du parent. Dans l'une d'elle (entrevue 2), les policiers avaient mis la participante au courant du signalement et de la venue probable du DPJ le lendemain. Dans une des deux situations (entrevue 4), la participante avait été mise au courant du signalement par le médecin qui avait évalué son enfant à l'hôpital. Elle explique le déroulement de la situation :

J'ai vu le TS à l'urgence [à l'hôpital] et après j'ai vu un médecin sociojuridique qu'ils appellent et c'est lui qui m'a encore posé les mêmes questions que j'avais répondues au travailleur social avec une secrétaire qui prenait des notes pendant que je parlais. Je l'ai trouvé pour un médecin très froid. Il n'avait pas une attitude... même pas bonjour quand je suis arrivée. Je me suis sentie mal à l'aise avant même de commencer l'entretien. Je l'ai fait, mais j'avais hâte de la finir là. C'est lui qui m'a dit qu'il était médecin sociojuridique de l'hôpital et les parents qui arrivent avec un enfant et bien il les évalue pour voir s'il fait un signalement pour faire une évaluation. Eux, ils vont décider s'ils vont garder le dossier ouvert ou s'ils vont le fermer. [...] Le lendemain, la travailleuse sociale venait à la maison avec des policiers. Elle a fait appel à un enquêteur pour qu'il fasse une enquête à mon domicile. Là, l'enquêteur est venu en même temps qu'elle. Il est venu et il m'a posé des questions. J'ai expliqué comment cela fonctionnait chez moi et il a vu que c'était un accident (entrevue 4).

En ce qui concerne l'autre participante (entrevue 7), elle a refusé d'accueillir la personne autorisée qui s'est présentée chez elle sous prétexte qu'elle n'avait pas de mandat. Cependant, elle s'est ravisée, car cette dernière lui a mentionné qu'elle pouvait recourir aux policiers pour donner suite au signalement reçu. Finalement, il importe de mentionner qu'un des participants était à l'emploi des Centres Jeunesse (entrevue 1).

#### 4.1.3 Synthèse des décisions prises par les personnes autorisées à intervenir au nom du Directeur de la protection de la jeunesse

Au niveau de l'orientation de la situation, le signalement a été retenu dans six des sept situations et il y a eu placement des enfants dans une famille d'accueil (2) ou dans un centre d'hébergement (2) pour quatre d'entre elles. Un placement sous mesures volontaires a été effectué dans trois de ces situations et ces ententes se sont soldées par une judiciarisation jusqu'à la majorité des enfants. Un processus d'adoption est d'ailleurs présentement en cours dans l'une des situations. Seulement une situation signalée n'a pas été retenue suite à

l'évaluation. Il y a eu retrait de l'enfant dès la première rencontre avec consentement du parent dans une des situations. Deux des sept situations ont nécessité l'intervention des policiers afin de retirer les enfants du milieu familial. Une des participantes nous explique comment s'est déroulée la situation:

Donc j'étais vraiment mal informée et c'est ça qui m'a coûté la peau et le sang à ce moment. Donc quand il a dit : « Madame, je ne peux plus rien faire, elle sera placée pour étudier la situation, parce que la situation est compromise ». Et moi j'ai dit : « Mais c'est quoi ça ? Elle est placée où ? À quel... Sous quelle loi ? » Il a dit : « Ah! Sous la Loi de la protection de la jeunesse ». C'est la première fois qu'on m'a mentionné cette loi. Moi je ne savais pas qu'est-ce que c'est la DPJ, moi je n'avais jamais vu un centre. Donc le monsieur, c'est un autre type de la DPJ, il est venu avec un mandat qui disait que la fille doit être placée, mais ce n'était pas très clair pourquoi. [...] Ils ont embarqué ma fille dans une voiture de police, ils ont dit que j'ai le droit de voir mon avocat. Je ne savais rien, je n'avais pas d'avocat, je ne savais pas ça. J'étais vraiment idiote à ce moment (entrevue 3).

La situation est relativement identique pour une autre participante. C'est à la suite d'une conversation téléphonique quelque peu violente avec la personne autorisée que cette dernière s'est présentée sans préavis à son domicile escorté par des policiers et avec un mandat afin de lui retirer la garde des enfants. La participante relate le déroulement de l'intervention:

La journée même, j'avais eu une discussion avec l'intervenant pour une évaluation qu'il devait faire chez moi avec une de leurs évaluatrices. J'étais plus capable de les avoir dans ma vie fait que j'ai dit écouté je suis tanné de vous autres. Là il m'a dit : « Si vous aimeriez vraiment vos enfants, vous accepteriez de co-lla-bo-rer... ». Là, il m'a rendue dans les bleus comme on dit puis je lui ai dit... bien je l'ai remis à sa place et là j'ai dit que j'allais faire arranger son cas je vais te faire rencontrer quelqu'un et je vais te faire disparaître. J'en étais rendu là. Ils ont tout pris en note et deux heures après il était chez nous avec la police. Il m'a donc punie parce que je l'avais menacé. Lui l'intervenant est venu chez nous pour m'enlever mes trois enfants. Et là, leur stratégie est de monter les enfants contre les parents. Les parents, moindrement qu'ils pètent une coche, bien ils le disent aux enfants « tu vois bien qu'il est agressif ton parent ». Sinon, ils ne peuvent pas sortir les enfants (entrevue 4).

Afin d'avoir une vue globale des participants, il est proposé une synthèse des contextes des signalements des participants dans le tableau de la page suivante.

Tableau 4.1: Motifs de signalement des participants à la recherche

Motif de signalement	Contextes de l'intervention	Spécificité de l'intervention	Point de vue préalable sur la P.J
1 b) Négligence : Méthode éducative et toxicomanie	Exposition des enfants à des conflits entre les parents. Consommation abusive d'alcool de la mère. Méthode éducative inappropriée.	Évaluation vécue plus difficilement que l'orientation. Signalement non retenu lors de l'évaluation.	Le parent est un employé en Centre Jeunesse. Les interventions sont effectuées de manière juste. Les enfants ont besoin d'un système de protection.
2 b) Négligence. c) Mauvais traitement psychologique.	Exposition à de la violence conjugale sur une période de dix ans. Enfant victime de violence psychologique. Intervention des policiers suite à une crise du père. Protection de la mère et l'enfant contre la violence du père.	Attribution éducateur IRI. Interdiction de contact avec le père. Mère conserve la garde de l'enfant tout au long de l'intervention. Expérience plutôt positive. Entente sur mesure volontaire.	Positif au départ. La PJ intervient uniquement pour des troubles de comportements et de la délinquance.
3 b) Négligence f) Troubles de comportement	Mauvaises fréquentations de l'enfant. Consommation de drogue et trouble de comportement de l'enfant.	Intervention interculturelle. Attribution éducateur IRI. Demande d'évaluation psychologique. Placement de l'enfant en centre de réadaptation. Expérience très négative. Entente sur mesure volontaire.	Aucune connaissance l'organisation.
4 b) Négligence :	Brûlure au genou de l'enfant. Signalement effectué par le médecin de l'hôpital.	Évaluation avec un enquêteur de la police. Demande d'évaluation psychologique. Placement des enfants en famille d'accueil. Expérience très négative. Judiciarisation.	Opinion influencée par les médias. Il y a des histoires d'horreurs.

5	Refus de service	Refus de service d'un intervenant du CLSC	Interdit de contact avec la mère vs violence conjugale. Impliqué dans d'autres situations judiciaires (menace de mort). Refus des conditions émises par DPI. Interdit de contact avec enfants depuis l'intervention. Expérience négative.	Opinion mitigée. Un autre service de l'État
6	b) Négligence f) Troubles de comportement	Trouble de comportement et agressivité de l'enfant à l'école. Exposition du conjoint malgré un interdit de contact. Violence psychologique envers l'enfant.	D'accord avec placement provisoire de 30 jours. Demande d'évaluation psychologique. Expérience mitigée. Placement des enfants en famille d'accueil. Judiciarisation d'un placement jusqu'à majorité.	Opinion plutôt positive de prime abord. Aide les parents négligents.
7	b) Négligence f) Troubles de comportement	Absence scolaire Hygiène Absence rendez-vous médicaux importants (signalément effectué par CLSC)	Evaluation 30 jours. Entente sur mesure volontaire et judiciarisation. Demande d'évaluation psychologique. Expérience mitigée (abandon). Judiciarisation d'un placement jusqu'à majorité.	Parents étaient famille d'accueil Quand elle était jeune et très mauvaise expérience. Aucune protection des enfants. « Dumping »

#### 4.1.4 Points de vue des parents sur la Protection de la jeunesse antérieurs au signalement : une opinion plutôt positive

La majorité des participants affirmaient avoir une opinion neutre ou plutôt favorable de la Protection de la jeunesse avant le signalement de leur situation. Comme l'affirme l'un des participants : « *Avant que cela vienne te toucher personnellement, tu penses que la Protection de la jeunesse est là pour le bien-être des familles* » (entrevue 1). Un autre participant va jusqu'à affirmer :

Moi ma perception était que la DPJ intervenait dans les familles dysfonctionnelles justement pour retirer les enfants pour éviter que leur situation soit compromise. Ça, c'est ma perception d'avant. Maintenant, je sais que c'est toute autre chose là. Avant d'entrer dans cet enfer-là, j'avais une perception positive ou neutre (entrevue 5).

Toutefois, ce père de famille rajoute : « *Et même, avant de tomber dans cet enfer juridique là, j'avais nécessairement entendu parler du DPJ oui, mais pour moi c'était un autre service d'État là* » (entrevue 5). Les opinions étaient tout de même teintées par les différents préjugés qui circulent dans la société sur la PJ et qui, selon les participants, sont fortement influencés par les médias. Tous ont relaté des histoires qu'ils avaient préalablement entendues concernant la PJ au cours des dernières années dans les médias ou dans les films, tels que *Voleurs d'enfance* de Paul Arcand ou *Les enfants de la DPJ* de Marie Cardinal. Un participant nous mentionne d'ailleurs :

J'entendais que c'était dramatique et qu'il ne fallait pas avoir affaire avec eux dans notre vie. C'était une idée générale là... tout le monde disait que la DPJ, il ne fallait pas l'avoir dans sa vie. Il ne faut rien faire pour faire affaire avec eux parce que c'est très difficile de s'en sortir avec eux. Ce que l'on entend dans les nouvelles et dans les journaux (entrevue 4).

Certains étaient toutefois surpris que leur situation fût signalée à la Protection de la jeunesse puisqu'ils considéraient que l'organisme intervenait uniquement dans les situations d'enfants présentant des troubles de comportements et de délinquance. À ce sujet, une participante mentionne :

[Je] savais qu'ils étaient là pour aider. [...] Ce n'est pas qu'on avait un problème avec notre enfant. Pourquoi la DPJ viendrait chez nous là. C'est plus des délinquants ou de jeunes avec des troubles particuliers qui sont là. Nous, on n'avait pas de problèmes avec notre enfant (entrevue 2).

Toutefois, pour l'ensemble des parents rencontrés, l'opinion qu'ils entretenaient avant l'intervention du DPJ dans leur famille s'est modifiée au cours de l'intervention.

#### 4.2 Impression des parents à l'égard du processus d'évaluation/orientation à la Protection de la jeunesse

Le second thème cherchait à recueillir le point de vue des participants à l'égard du processus d'évaluation/orientation en Protection de la jeunesse. Devaient-ils simplement adhérer à l'intervention proposée par la personne autorisée ou avaient-ils réellement du pouvoir dans la situation ?

##### 4.2.1 Rencontre initiale d'évaluation : une mission où la « track » est déjà définie à l'avance

Selon les participants, le contexte du premier contact avec la personne autorisée est venu influencer de façon importante la relation qui s'est installée entre le parent et la personne autorisée tant pour la période de l'évaluation/orientation que pour la suite des interventions dans le cas où le signalement était retenu et transféré à l'application des mesures. L'expérience d'une participante démontre bien comment le premier contact influence la relation qui s'est installée par la suite :

Tsé, j'ai trouvé cela intrusif qu'il frappe à ma porte avec deux policiers, m'oblige à les faire rentrer. Pendant qu'on attendait l'enquêteur, elle

[l'intervenante] faisait le tour de mon grand 5½, elle se promenait à son aise et elle inspectait les lieux. Il y avait deux policières qui étaient debout devant la porte de mon entrée pour surveiller l'intervenant. Eux sont comme des artistes, ils sont escortés par des gardes du corps et c'est l'État qui paie pour cela. Comment veux-tu que me je mette en confiance avec eux-autres ? (entrevue 4).

Dans cinq des sept situations, les participants affirment n'avoir eu que deux rencontres avec la personne autorisée. Dans ces situations, le premier contact s'est avéré être la rencontre d'évaluation. Un participant nous explique : « *Moi, je l'ai vu que deux fois l'intervenante. Une fois à son bureau pour me faire « bullshiter » et l'autre au tribunal pour qu'ils m'empêchent de voir [ma fille] »* (entrevue 5). Toutefois, dans deux des sept situations, un éducateur IRI est venu en aide aux parents, situation qui sera abordée ultérieurement. Les participants considèrent alors que l'intervention de la personne autorisée à l'évaluation et à l'orientation se résume à deux rencontres, soit une rencontre d'évaluation et une autre pour statuer de l'orientation de la dite situation. C'est le cas, entre autre, de la première participante qui nous explique plus spécifiquement, comment elle a vécu la première rencontre avec la personne autorisée :

Je m'en allais là en sentant que c'était moi la mère méchante et qu'il fallait que j'aie défendre mon point. Je sentais qu'il fallait que j'aie vendre ma salade. Avant que j'aie le rencontrer, c'était plus négatif, je te dirais. Je ne savais pas trop dans quoi je m'en allais pis je m'en allais là en sachant que c'était chez nous qu'il avait eu le signalement donc c'était moi qu'on accusait d'avoir des pratiques parentales inadéquates. Donc je m'en allais là vraiment en me disant qu'il fallait que je vende ma salade. Que j'aie prouver que la situation était dans une circonstance telle pis que ce n'est pas tout le temps comme ça à la maison. Je m'en allais pas discuter avec un ami. J'avais le sentiment que l'intervenant était au-dessus de moi pis que j'allais le rencontrer pour vraiment prouver que j'étais une bonne mère (entrevue 1).

Les parents affirment que cette première rencontre, qui s'est avérée être l'évaluation dans cinq des sept situations, a généré différents facteurs anxigènes. Parmi ceux-ci, il y avait le motif du signalement, l'impression d'avoir vécu l'évaluation comme une enquête arbitraire et le fait que l'orientation semble planifiée dès le premier contact.

L'ensemble des participants a affirmé ne pas être en accord avec les motifs du signalement. Peu importe le type de négligence qui leur était reproché, les parents n'étaient pas en accord avec ce fait. Une mère de famille nous explique :

Moi, dès le début je n'étais pas en accord avec ce qu'ils disaient. C'était bourré de mensonges, mais que voulez-vous que je fasse devant eux. Je ne négligeais pas pantoute mes enfants. Mais, moi, j'avais rien à dire, juste faire ce qu'ils me demandaient pour pas perdre mes enfants (entrevue 6).

Une autre renchérit avec émotion: « *ils sont qui eux autres pour dire que je néglige mes enfants ? Ils n'ont pas d'affaire à dire que je n'aime pas [mes enfants]* » (entrevue 7). Une autre participante nous exprime que le fait de ne pas être en accord avec les motifs de signalement contribue à ce que la personne autorisée considère qu'il s'agit d'un manque de collaboration au processus d'intervention. Elle nous explique : « *chaque fois que je refusais quelque chose, eux, ils prenaient des notes et un moment donné [avec un autre intervenant] cela te pète dans la face comme quoi tu n'es pas collaborant. Fait qu'il faut toujours que tu fasses attention à ce que tu vas dire* » (entrevue 5). Plus tard lors de l'entretien, cette même participante exprime avec nuance que « *tsé, toujours te faire reprocher des affaires qui sont pas toujours vraies, c'est pas évident. Ça fait que quand tu les rencontres, tu es toujours stressée pis ça aussi ils te le reprochent* » (entrevue 5).

L'ensemble des participants a considéré que la personne autorisée n'était là que pour valider ou récuser les motifs du signalement évacuant ainsi l'aide qui aurait pu leur être apportée. Un participant exprime très clairement cette position :

Au premier contact, l'intervenante était froide, détachée et en mission [...] En mission, je veux dire qu'elle avait une *track*, c'est clair, et moi le père là-dedans, je n'étais pas leur ami. C'est clair, ils étaient là pour me frimer. C'était clair dans leur face. L'impression que j'ai c'est que ces gens-là étaient en mission, ils voulaient quelque chose d'avance (entrevue 5).

Cette impression que l'orientation est planifiée d'avance contribue pour les parents à vivre l'évaluation comme une enquête arbitraire. Une participante nous explique que :

Tout est décidé avant même qu'ils viennent dans nos vies. Apparemment, ils apprennent un logiciel en rentrant là puis ils ont déjà tout scanné, c'est comme... bien c'est pas comme dans l'armée, mais il faut qu'ils fonctionnent comme cela et comme cela. Ils ne peuvent pas faire autrement. Il faut qu'ils soient durs avec les parents et ils mettent de côté ce qui est humain. Toute

façon, il faut qu'ils utilisent ce logiciel sinon ils ne peuvent pas travailler dans la DPJ [...] C'est tout en aidant le parent qu'on aide l'enfant, ça je peux vous le dire... Automatiquement, c'est comme une vitamine pour nous. On a pas besoin d'être démotivé, mais de vitamines. De me faire dire que je suis une bonne maman, pas que je ne suis bonne à rien. Les intervenants jouent beaucoup sur les estimes des parents. Le dénigrement est primordial pour le DPJ (entrevue 4).

Une autre participante renchérit en affirmant que :

Ouais, ils cherchaient des bibittes. J'ai l'impression aussi qu'ils cherchaient des affaires... pour savoir... pour attirer l'attention sur ce qu'ils voulaient pour nous pogner. Ils creusaient des affaires pas rapport pour me pogner pis pogner mes enfants. [...] Eux autres, ils n'avaient pas le choix de mettre des faits. T'sais ils t'écoutaient, mais plus ou moins, d'après moi, ils écoutaient plus pour voir qu'est-ce qu'ils rentraient ou pas là, qu'est qui *fit* dans ce que tu dis. Ils check où tu te trompes tsé (entrevue 7).

Certains considèrent même qu'« aussitôt que l'évaluateur arrive, le placement est déjà *planifié* » (entrevue 4). Cette impression que la personne autorisée arrive dans l'intention de retirer l'enfant du milieu familial a laissé l'impression d'être jugé aux participants et cela a contribué à la crainte d'une judiciarisation. Une participante exprime bien cette impression :

Non heu moi j'ai pas senti qu'il était neutre. J'ai pas senti que ben quand il m'a amené les motifs du signalement, souvent il faisait allusion que « oui, mais les enfants nous ont dit ça, oui, mais chez le père cela ne se passe pas de même, pis le père nous a dit que pis... » j'avais vraiment l'impression que c'était focusser sur moi. Fait que oui, je me suis senti jugée. Oui je me suis sentie obligée de me justifier. Lui, il ne venait que valider ce qu'il avait entendu de mes enfants et de leur père. Surtout sur les choses qui à mon avis avaient été sorties de leur contexte pis j'ai l'impression qu'il insistait beaucoup par moment-là. [...] Pis quand j'essaie d'expliquer mon point de vue, j'avais pas l'impression d'être entendue. Fait que oui, j'ai senti un gros parti pris et ça m'a beaucoup (hésitation) ça m'a encore plus mis sur la défensive. J'avais vraiment eu peur de me faire enlever mes enfants à ce moment-là tsé (entrevue 1).

Cette crainte de se voir retirer la garde de leurs enfants vécue lors de l'évaluation est commune pour l'ensemble des participants et s'est avérée être justifiée dans cinq des sept situations.

#### 4.2.2 Expérience lors de l'orientation de la situation : les conditions fixées afin d'éviter le placement des enfants

Afin d'éviter le placement de leur enfant, l'ensemble des participants avait l'impression qu'ils devaient, soit laisser leur conjoint de l'époque (cinq participantes), ou voir leurs enfants uniquement lors de rencontres supervisées par la Protection de la jeunesse (un participant). Une participante explique que : « [...] l'intervenante m'a juste dit de même : « T'sais [madame], votre situation, tatata... tout ça. », j'ai dit : « Oui, je le sais, ma situation, vous voulez que mon gars soit placé, que je laisse mon conjoint et tout ça. ». « Oui, c'est en plein ça [madame], vous avez tout compris », puis tout ça » (Entrevue 6). Une participante avait même l'impression que la personne autorisée lui demandait de faire un choix entre ses enfants et son conjoint de l'époque : « Je veux dire ce qu'il me demandait était de choisir entre mon conjoint ou mes enfants dans une certaine proportion. [...] En tout cas, moi la façon que je l'ai entendu c'est que si je ne veux pas que le signalement soit retenu c'est que j'ai ça à faire » (entrevue 1).

Les parents mentionnent que ces « conditions » nécessaires afin de conserver la garde de leurs enfants ont aussi contribué à une impression de hiérarchie dans la relation. Comme le mentionne une participante : « Tsé, ils sont au-dessus de toute eux autres. Ils t'obligent à faire des rencontres, à passer des tests puis des évaluations pis tout ça pour perdre la garde de tes enfants. On parle de justice, bien elle est où la justice là-dedans ? » (entrevue 5). Les participants considèrent que ces « conditions » contribuent à accroître l'impression que l'orientation de la situation est plutôt planifiée et organisée d'avance. Dès la première rencontre d'évaluation, la question du retrait des enfants a été abordée dans cinq des sept situations et il y a eu le retrait dans quatre de ces situations. Même lors de la première rencontre, une participante affirme :

Je suis allée au bureau puis tout ça. Puis elle avait la feuille, déjà la feuille pour que je puisse signer comme de quoi, qu'elle ne me donnait pas mon gars, pour qu'il soit placé. [...] Elle a dit : « Pour l'instant, je ne vous le rends pas, on va le placer pour 30 jours. Fais que vous avez 30 jours pour quitter le conjoint que vous avez, puis tout ça, puis là après ça on vous le redonne » (entrevue 6).

Cette situation a donné l'impression à la mère qu'elle ne pouvait pas s'affirmer ou s'opposer au placement recommandé à l'évaluation. Elle rajoute même plus tard que :

Je n'ai pas parlé beaucoup, j'ai juste resté figé, je n'ai pas parlé grand... Je n'ai pas dit grand-chose, j'ai juste dit : « C'est correct », comme je me dis tout le temps : « C'est beau, j'ai dit, c'est correct, je vais laisser mon gars puis ma fille, puis je vais me laisser 30 jours ». [...] J'étais trop gênée. Ils sont impressionnants au début ces gens-là... Ils savent où ils s'en vont pis toé, t'es toute seule pendant ce temps-là (entrevue 6).

#### 4.2.3 Point de vue des parents à l'égard de l'aide et de l'assistance reçues dans le cadre d'une évaluation/orientation

Tous les participants dont le signalement a été retenu suite à l'évaluation ont eu de la difficulté à distinguer les différentes étapes de l'intervention que sont l'évaluation, l'orientation et l'application des mesures. Une participante nous explique : « *un moment donné, c'est dur de savoir qui fait quoi dans tout ça. Tu vois tellement de monde en rapport avec eux. [...] Pis quand ils entrent dans ta vie, ils ne t'expliquent pas qui fait quoi et pourquoi ils le font* » (entrevue 4). Les parents mentionnent avoir eu l'impression que la personne autorisée qui a un mandat d'évaluation/orientation n'est pas une personne sur qui ils pouvaient compter afin d'avoir du soutien ou de l'aide. Dans deux des sept situations, un éducateur IRI est venu aider la famille. Cette contribution est toutefois venue renforcer l'idée que la personne autorisée à effectuer l'évaluation et l'orientation de la situation n'était pas là pour offrir son aide et son assistance tel que stipulé dans la loi. Une des participantes nous explique que « *oui, elle était là [l'intervenante de l'évaluation/orientation], mais elle ne s'occupait que de faire son rapport. C'est l'éducatrice qui nous aidait dans notre communication parce que nous l'avions demandé* » (entrevue 2).

Finalement, selon cinq des participants qui n'ont été rencontrés que deux fois pendant le processus d'évaluation et d'orientation, cette impression d'être laissé à soi-même est accentuée. En ce qui concerne cinq situations, seulement deux entretiens avec la personne autorisée à effectuer une évaluation/orientation ont eu lieu, soit un pour l'évaluation et un pour l'orientation de la situation. Une participante nous exprime qu'elle a rencontré la

personne autorisée à l'évaluation qu'une seule fois : « *J'ai vu l'intervenante seulement une fois. C'était juste pour faire une évaluation et elle a transféré mon dossier à un autre intervenant* » (entrevue 6). Le contexte de violence conjugale dans une situation a mené la personne autorisée à être davantage présente pour la participante avec au minimum un contact téléphonique hebdomadaire. Finalement, une autre participante nous exprime qu'elle ne comprend pas comment une personne qui ne connaît pas toute la situation peut se faire une idée sur celle-ci en ne rencontrant les parents qu'une seule fois : « *Moi, j'ai vu l'intervenante qu'une seule fois à son bureau puis l'autre au tribunal. Elle, elle s'était fait son idée en me rencontrant une heure puis elle savait pas tout sur ce qui se passait puis ça fini que j'ai perdu mes enfants à cause de ça* » (entrevue 6).

Les parents rencontrés affirment s'être sentis jugés à un moment ou à un autre par la personne autorisée. Cette impression d'être jugé a été accentuée chez quatre participants par la demande de passer une évaluation psychologique. Une participante nous partage les effets de cette demande :

Ce que je peux dire, ce qui m'a vraiment bousculée, c'était le fait qu'au lieu de se concentrer sur la condition de ma fille, ils ont essayé de voir en moi une personne malade. [...]. Je vais vous dire la vérité. À l'intérieur de six mois, ma fille était convaincue qu'elle a une grave maladie mentale, on ne sait pas quoi. Moi-même, moi, j'ai commencé à penser : « Si j'ai aussi une maladie mentale, si je suis vraiment une mère très criminelle, peut-être que je suis terrible avec mon enfant et tout. Donc, j'avais commencé à perdre vraiment ma santé et ma confiance (entrevue 3).

Les participants mentionnent que ce sentiment d'être jugé ne contribue pas à ce qu'ils puissent s'exprimer sur la situation. Quatre participants affirment qu'ils avaient déjà énormément de difficulté au niveau de leur estime personnelle et que l'intervention ne leur a pas offert tout l'espace nécessaire pour une participation éclairée dans la démarche d'évaluation/orientation. Une participante exprime que : « *Oui, je pouvais m'expliquer... mais dans ce temps-là, moi j'avais un peu de misère à m'exprimer puis j'écoutais tout le monde pour me dire quoi faire, puis moi je ne faisais rien. [...] C'est pour ça que je ne disais rien. J'étais pas capable de leur dire ce que je pensais* » (entrevue 4). Les parents nous ont aussi affirmé que le fait de s'exprimer ne changeait pas grand-chose à l'opinion de la personne autorisée et au déroulement de l'intervention. De plus, certains ont affirmé avoir de

la difficulté sur le plan de l'expression de leurs émotions et de leurs opinions. À cet effet, la situation d'une participante qui avait davantage de facilité à s'exprimer est éloquente. Dans le rapport d'évaluation, la personne autorisée a écrit que madame a négligé son enfant en l'exposant à de la violence conjugale pendant dix ans. Toutefois, la mère a pu reprendre le droit de parole qui lui revenait et a modifié la position de la personne autorisée. Elle nous explique :

Quand je n'étais pas d'accord avec quelque chose je le disais et cela changeait les choses. Parce que quand ils avaient fait l'évaluation, qu'ils avaient dit justement que je n'avais pas protégé mon enfant je leur avais dit que ça, j'étais pas d'accord. Mais il y a une manière, je ne me souviens plus, mais dans le plan d'intervention, il y avait eu quelque chose par rapport à ça et je leur ai dit que je protégeais mon enfant. Je ne me souviens plus c'était pourquoi, mais je me souviens que cela a été changé et que cela a été dit autrement pour dire que j'étais là et que je protégeais mon enfant (entrevue 3).

Tous les participants ont affirmé que les personnes autorisées les écoutaient, mais qu'ils ne prenaient pas nécessairement en considération leur point de vue. Une participante affirme d'ailleurs que « *oui, mais on avait pas le choix [...] tu n'as pas le choix, si tu n'es pas d'accord, c'est le juge qui va prendre la décision* » (entrevue 5). Les parents mentionnent avoir senti être jugés sur leur compétence parentale. Une mère nous exprime que :

Moi j'avais dit la vérité à la première rencontre donc fais ta job pis j'ai rien à me reprocher, mais en même temps je sentais qu'on me reprochait des affaires, que je n'étais pas une bonne mère. C'est comme un sentiment que c'est vendu d'avance là. Tu sais que tu n'as rien fait, mais en même temps t'as peur parce que tu as l'impression que lui il détient du pouvoir de décider que ce que tu dis si c'est vrai ou pas là. Tu te sens alors que tu n'as plus aucun contrôle sur la situation (entrevue 1).

#### 4.3 Point de vue des parents quant à leur participation dans le processus d'évaluation et d'orientation

Le troisième thème correspond à la participation des familles lors de l'intervention. L'objectif recherché était de voir si du point de vue du parent la personne autorisée avait fait appel à leur opinion dans la définition ainsi que l'orientation de la situation.

#### 4.3.1 Participation restreinte des parents dans la définition de la situation

Même si l'ensemble des parents n'étaient pas en accord avec les motifs initiaux du signalement, la majorité d'entre eux ont trouvé que la personne autorisée leur laissait un espace afin de s'exprimer sur les circonstances du signalement. Toutefois, ils affirment que cette expression ne leur a pas permis pour autant d'éprouver le sentiment d'avoir un impact quant à l'orientation de la situation. Comme le mentionne la troisième participante, « *il avait de l'écoute, oui, mais c'est que... c'est compliqué à expliquer. Oui elle écoutait, mais eux autres avaient décidé que ce serait comme ça* » (entrevue 3). Tous ont eu l'impression, qu'outre cet espace d'expression, la personne autorisée ne posait pas d'actions concrètes afin de faire appel à leur participation dans le processus d'intervention. Cette impression que sa parole n'est pas considérée dans l'intervention émerge de l'ensemble des entretiens et donne aux participants le sentiment que la décision est préalablement orientée. Comme le mentionne la première participante :

Je sentais que je parlais à moins dix quand j'arrivais dans son bureau. J'en avais déjà beaucoup de pression en arrivant là. Je ne sais pas si c'est mes perceptions qui ont fait que je l'ai senti beaucoup plus froid pis fermé pis on est là pour ça toc toc toc toc. [...] J'avais l'impression qu'il avait un questionnaire pis qu'il s'était préparé des questions par cœur et qu'il fallait qu'il passe au travers... J'avais bien beau voir qu'il avait des points qu'il avait raison, mais ça, il ne le voyait pas. En plus, comment veux-tu que je donne mon opinion quand il s'appuie seulement sur ce que le père et l'école lui a dit ? Il m'écoutait mais il n'avait pas vraiment de place à l'échange et au dialogue lors de la première rencontre (entrevue 1).

Même si les participants mentionnent qu'ils sont conscients que l'objectif visé par la personne autorisée est de vérifier la validité des motifs du signalement, six des sept participants ont eu l'impression de ne répondre qu'à un questionnaire ayant uniquement pour objectif de valider ou de récuser les raisons du signalement. Une participante donne un exemple exprimant cette position : « *Oui, elle essayait de me mélanger pour voir si je répondrais la même chose aux mêmes questions. Ça, c'est leur procédure habituelle; Poser trois-quatre fois les questions différemment pour voir si tu réponds la même chose. Et ça, c'est fait pour nous coincer* » (entrevue 4). Ils ont ainsi exprimé le sentiment que l'intervention n'était pas fondée sur une structure d'aide, mais que l'objectif était uniquement

d'enquêter sur la situation qui a été signalée. Selon eux, ceci a eu pour effet qu'ils se sont que très peu, voire aucunement sentis impliqués dans l'intervention. Lorsque qu'une participante est questionnée sur l'espace qu'elle avait afin d'exprimer son point de vue, elle répond :

Oui, oui, oui, je pouvais parler mais on dirait qu'elle ne me laissait pas une chance de m'expliquer puis tout ça. C'est comme si elle ne m'écoutait pas... Elle donnait le papier, elle a dit : « Ça, vous allez signer ça, votre gars va être placé pour 30 jours », puis c'est tout. Eux ils me disent que mon gars va être placé, c'est eux qui décident (entrevue 7).

Selon les participants, peu d'actions ont été posées par la personne autorisée afin de favoriser leur implication dans l'intervention. Seule la deuxième participante a senti que la personne autorisée lui a offert de l'aide en désignant un éducateur IRI à la famille. Toutefois, elle conservait l'impression que la personne autorisée à effectuer l'évaluation et l'orientation n'était là que pour enquêter. Elle nous explique que *«l'intervenante elle, ne faisait que son évaluation, mais l'éducatrice [IRI] nous aidait moi et ma fille. Parce qu'elle, son travail était plus d'évaluer pis c'est la première à entrer dans le dossier»* (entrevue 2). La quatrième participante nous explique qu' *« ils n'ont rien fait pour m'aider. Ils sont là, au-dessus de toi à prendre des notes pis te dire quoi faire. C'est des destructeurs de famille la DPJ là. Ils ne sont pas là pour vous aider... C'est pas parce qu'on est traumatisé qu'on invente des trucs dramatiques, c'est ce qu'ils font qui est dramatique »* (entrevue 4). La situation du cinquième participant qui a refusé l'intervention dès la première rencontre avec l'intervenante du CLSC exprime bien cette position. Lors de la rencontre avec la personne autorisée, le père nous explique :

Ils [les intervenants] n'étaient pas avares de commentaires. Ils essayaient de me faire parler. En plus, ils n'ont rien proposé. Ils n'ont rien proposé, il n'y a rien à faire avec ces gens-là. Quand j'ai compris que leur intervention était basée sur un refus de service, je ne refuse aucun service, je ne veux qu'être mis au courant de ce qu'il se passe dans la vie de mes enfants et savoir, c'est qui, cette personne-là et qu'est-ce qu'elle fait dans la vie de mes enfants. Je leur ai alors demandé de cesser d'intervenir auprès de ma fille (entrevue 5).

Cette prise de position a été interprétée comme un refus de service et s'est soldée par un signalement à la Protection de la jeunesse suivi de la judiciarisation, comme nous l'explique ce père de famille : *« Ils m'ont amené en cour pour avoir des contacts supervisés. Il aurait*

*fallu que je passe par leur service et là j'ai dit de quand je les ai vus arriver cette bande d'imbéciles, je n'ai pas à avoir affaire à eux autres là » (entrevue 5).*

Les parents ont par ailleurs mentionné avoir l'impression que la personne autorisée avait un « parti-pris » soit pour l'autre parent avec qui ils étaient en conflit ou pour le placement de l'enfant dès la première rencontre. Cette impression de « parti pris » rend la participation et la mobilisation dans le processus difficile. Comme le mentionne une participante : *« j'avais vraiment l'impression que c'était focussé sur moi. Fait que oui, je me suis sentie jugée. Oui je me suis sentie obligée de me justifier. Comment veux-tu que je fasse des efforts quand tu vois clairement qu'il a un parti pris pour le père des enfants » (entrevue 1).* Seule une participante avait le sentiment que la personne autorisée était neutre dans la situation et que l'objectif de l'intervention était de la protéger de son conjoint violent. Deux autres participants, qui étaient en conflit avec leur conjoint de l'époque, sentaient que la personne autorisée avait un parti pris pour l'autre parent de l'enfant. Comme le mentionne un de ces participants : *« J'ai bien beau faire affaire avec des travailleuses sociales, mais je m'attends qu'ils aient une certaine forme de neutralité et non pas un parti pris pour la mère. Dans le cas présent, son attitude démontrait qu'elle avait une partie prenante en faveur de la mère » (entrevue 5).* La première participante affirme même que *« des fois il [l'intervenant] me laissait parler, mais il n'était pas neutre. Il avait un parti pris pour les enfants et le père là. Il m'a travaillé bien comme il faut » (entrevue 1).* De plus, elle nous explique que le fait que la personne autorisée *« [...] rencontre les enfants chez le père, mais il ne veut pas venir chez nous la première fois. Pour moi, c'est comme s'il avait déjà un parti pris » (entrevue 1).* La distinction entre la rencontre d'évaluation et celle d'orientation est frappante selon la participante. De plus, elle a eu le sentiment que la personne autorisée sortait de son mandat par moment afin de lui faire la morale sur sa consommation d'alcool. Elle nous explique que *« Oui dans une certaine mesure oui, j'étais entendu sauf quand il a commencé à faire la morale là. Ça, je n'ai pas trouvé ça très professionnel » (entrevue 1).*

Cette impression de parti pris de la part de la personne autorisée vient, selon les participants, modifier l'espace qu'ils considèrent posséder dans la définition de la situation. Ils considèrent alors que seulement deux choix s'imposent à eux, c'est à dire soit de se battre afin de faire valoir leur point de vue ou soit de se soumettre à la vision de la personne autorisée. Comme

le mentionne la première participante : « déjà là, la façon qu'il m'a présenté cela, c'était à moi de me débattre pour prouver que mes méthodes n'étaient pas inadéquates pis que je n'étais pas inadéquat comme parent » (entrevue 1). Ainsi, les postulats de la personne autorisée ne sont pas sans effets normatifs chez les participants et ceux-ci semblent contribuer à l'impression des parents que la relation est hiérarchisée. Comme le mentionne la même participante : « j'avais le sentiment que l'intervenant était au-dessus de moi pis que j'allais le rencontrer pour vraiment prouver que j'étais une bonne mère. Tu sais que tu n'as rien fait, mais en même temps t'as peur parce que tu as l'impression que lui il détient du pouvoir de décider que ce que tu dis si c'est vrai ou pas là » (entrevue 1).

En ce qui concerne les autres participants, le parti pris des personnes autorisées s'exprimait dans l'impression que l'orientation de la situation était préalablement tracée et décidée. Cette impression est renforcée par le fait que certains participants ont cité que les différentes évaluations psychologiques ou autres services offerts sont fournis par les personnes travaillant à la PJ ce qui a pour résultat de manquer de neutralité dans le processus d'évaluation et d'appuyer le parti pris par les personnes autorisées. La troisième participante nous explique :

ils m'ont fait faire une évaluation des compétences parentales par une de leurs évaluatrices qui est venue chez moi. Elle est venue à deux reprises, mais c'était une évaluatrice qui était pour eux et qui avait un parti pris. Je n'ai pas passé l'évaluation, c'était déjà planifié à l'avance que je ne passais pas l'évaluation et que je perdais la garde de mes enfants (entrevue 3).

Même chose pour une autre participante qui avait fait le choix de passer une évaluation chez un professionnel indépendant. Elle nous explique que :

Je voulais changer de médecin pour ma fille donc ils m'ont demandé de faire une évaluation. Je l'ai fait et j'ai montré le certificat qui disait que je suis dans une bonne condition mentale, je suis apte à garder mon enfant ou de collaborer. Et quand ils ont vu la signature du docteur M., ils ont explosé. La docteure a dit : « Ah! Mais vous êtes allée au pire psychiatre du Québec! ». Et ça m'a tourmentée un peu plus. Ils n'ont pas retenu l'évaluation et il fallait en trouver un autre. J'ai cherché mais il me faut payer pour une évaluation qui n'est pas de leur service (entrevue 3).

Une participante exprime cette impression que l'évaluation psychologique ne vient que soutenir l'orientation qui est prédéterminée : « Eux, ils ne veulent que des preuves sur ce

*qu'ils disent sinon ils effacent tout. Il faut que l'évaluation appuie sur le bord de la DPJ. Sinon ils l'annulent et ils t'en font faire jusqu'à ce qu'ils trouvent quelque chose contre toi. Il faut que ce soit à leur avantage » (entrevue 4).*

#### 4.3.2 Participation restreinte du parent dans l'orientation de la situation

Les parents interrogés jugent que c'est lors de l'orientation de la situation qu'ils ont été le moins interpellés afin d'exprimer leur opinion. La seule emprise que les parents affirment avoir senti posséder sur la situation concerne l'acceptation d'ententes sur mesures volontaires. Toutefois, les mesures volontaires sont davantage perçues comme imposées plutôt que choisies par les participants. Une participante nous explique qu'*« ils te donnent pas de choix dans le fond. Tu signes le papier volontaire ou ils t'envoient en cour pour te retirer tes enfants »* (entrevue 4). C'est à ce moment que le pouvoir légal prend toute sa force alors que les parents se sentent démunis face à l'organisation. Une des participantes qui a vécu très difficilement l'orientation de la situation nous explique ce sentiment :

Le monsieur [l'éducateur IRI] m'a dit : « Madame, je ne peux plus rien faire, elle sera placée pour étudier la situation, parce que la situation est compromise ». Et moi j'ai dit : « Mais c'est quoi ça ? Elle est placée où ? À quel... Sous quelle loi ? ». Il a dit : « Ah! Sous la Loi de la protection de la jeunesse ». C'est la première fois qu'on m'a mentionné cette loi. Moi je ne savais pas qu'est-ce que c'est la DPJ, moi je n'avais jamais vu un centre. Ils m'ont dit qu'on peut la placer sous des mesures volontaires. Moi, j'étais ambivalent, j'ai dit : « Mesures volontaires », mais j'étais ambivalente. [...] Donc, finalement, c'est son père qui a donné le ton que ... d'un placement volontaire. Il a signé tout de suite. Il a dit : « trois mois, ça va la discipliner, ça va faire ramener notre fille dans la bonne et belle vie étudiante, dans laquelle elle était ». Parce qu'elle était comme ça. Et puis c'était bien de ce qu'on nous a dit (entrevue 3).

Le fait qu'un parent refuse l'intervention de la personne autorisée vient aussi enrayer tout sentiment de participation et d'implication dans la suite des événements. Lorsqu'il est convoqué au tribunal, le père de famille se rappelle :

sur le banc, cette idiote rend un jugement comme quoi je peux continuer à voir [mon gars] mais pour voir [ma fille] je dois passer par des visites

supervisées par la DPJ. J'ai dit : « Si vous pensez que je vais voir mes enfants sous la supervision de ces incompetents. À partir de ce moment, j'ai cessé de voir mes enfants » (entrevue 5).

Cette obligation d'avoir des contacts avec sa fille sous la supervision du DPJ ainsi que le contexte judiciaire lui enlèvent toute impression d'être partie prenante dans la situation, comme il nous l'affirme : « *Je n'ai pas le choix de me plier à leur demande. Je n'ai aucun recours contre la machine judiciaire. Bien moi, j'ai pas plié à leur machine* » (entrevue 5). Pour cela, le participant en arrive à sacrifier sa relation avec ses enfants.

Trois des participants mentionnent que l'espace d'expression qu'ils possédaient ne concernait aucunement la définition ou l'orientation de la situation. Deux mères de famille avaient trente jours afin de remédier à la situation qui était jugée compromettante pour leurs enfants, mais elles ont préféré poursuivre le mode de vie qui leur était reproché. La première nous explique :

J'étais d'accord pour que mon gars soit placé 30 jours pis tout. Pour que moi, je puisse laisser mon ex-conjoint, tout ça. Puis là, bien, je n'ai pas rappelé le Centre jeunesse pour les récupérer. [...] C'est comme on dirait, je préférerais mon conjoint que mes enfants. T'sais j'ai choisi mon conjoint au lieu de mes enfants. Fait que là, ben après les 30 jours passés, bien là, les 30 jours ont passé, puis je l'ai quitté dépassé 30 jours (entrevue 6).

La seconde participante nous explique pour sa part :

Après le trente jours, l'intervenant est venu cogner chez nous. Il m'a demandé de... t'sais je ne sais pas comment ils appellent ça, un papier pour pas aller en cour là [une entente sur mesure volontaire]. J'avais une entente, on l'a prise mais je n'avais pas le choix... Moi j'étais bornée. [...] Puis c'est ça, j'ai signé le papier, mais c'est pas eux autres qui vont me *runner*. Ça finit que j'ai passé en cour, où est-ce que la garde de mon plus vieux m'a été retiré (entrevue 7).

Seule la troisième participante a vécu relativement positivement l'orientation de la situation où « *cela a été fait avec délicatesse. J'ai été chanceuse par ce que j'ai frappé du monde qui était très délicat. Ils voyaient que mon point de vue était... Ils voyaient que je suis une personne qui était franche, qui était vraie* » (entrevue 2). Toutefois, la mère a eu de la difficulté avec l'orientation de la situation où elle aurait préféré que la situation soit judiciairisée. Elle nous explique que : « *non... nous n'avons pas passé en Cour, mais cela*

*aurait dû être fait par exemple parce que cela a été assez dur pour [ma fille] et moi parce qu'il [le père de son enfant] était très harcelant. C'est la seule chose que je reproche à la DPJ, c'est qu'ils ne se sont pas rendus compte, comment il était manipulateur » (entrevue 2).*

En ce qui concerne la première participante, il n'y a pas eu de discussion sur l'orientation de la situation. La personne autorisée s'est tout simplement présentée à son domicile afin de lui mentionner qu'il ne retenait pas le signalement. Elle nous explique qu'à cette seconde rencontre, l'attitude de la personne autorisée était très différente qu'à la première rencontre :

Son attitude a vraiment changé. Il était beaucoup moins rigide, je te dirais. Son corps là... c'était plus *friendly*. Je le sentais beaucoup moins *rough*. En fait, je l'ai vu comme un porteur de bonnes nouvelles. Lui-même il était dégagé de son éval là. Je ne sais pas comment expliquer cela, mais c'était plus amical, c'est vraiment le mot qu'il me vient là. Plus convivial autour de la table et on riait, les enfants étaient là. L'interrogatoire était fini et on était passé à un autre niveau (entrevue 1).

Toutefois, elle nous mentionne plus loin que : « *si on est dans l'ordre des suppositions, je suis convaincue que s'il avait retenu le signalement, il m'aurait demandé de me déplacer à son bureau. C'est lui qui décidait et je n'avais pas un mot à dire, mais j'avais l'impression que j'avais bien vendu ma salade à la première rencontre » (entrevue 1).*

#### 4.3.3 Espace restreint à l'écoute des suggestions des parents

De prime abord, les parents affirment qu'ils ont tous vécu l'expérience de manière inéquitable et le cadre de la rencontre d'évaluation offrait très peu d'espace à l'échange. Une participante nous explique :

Je n'ai jamais eu de droit de parole. C'est eux qui avaient le droit de parole. Peu importe ce qu'on dit, ils prennent des notes pis cela revient contre toi éventuellement. Ha ils te font parler, mais c'est pour revenir contre toi. C'est pour cela qu'à la fin je ne parlais plus, mais c'était jugé comme que je n'étais pas volontaire. J'ai jamais eu raison. Cela n'existe pas avec la DPJ Droit de parole, négociation et porte de sortie, c'est trois termes qui n'existent pas avec la DPJ (entrevue 4).

Toutefois, les participants n'ont pas tous une opinion aussi tranchée sur cette question, mais cinq des sept participants affirment avoir l'impression que l'espace de dialogue demeure restreint. L'exemple de la deuxième participante éclaire encore cette position. La mère nous exprime que : « *quand je n'étais pas d'accord avec quelque chose je le disais et cela changeait les choses* » (entrevue 2). Toutefois, lorsque les personnes autorisées prenaient une décision qui allait à l'encontre de son point de vue, elle critique le peu d'influence qu'elle a pu avoir sur la suite des événements. Dans la situation où elle a écrit au réviseur afin de contester la reprise de contact sans supervision entre le père et sa fille, sa prise de position n'a en rien modifié le déroulement de la situation. Elle nous explique que :

Quand j'ai vu le réviseur, je lui ai dit et pris la peine d'écrire, j'ai pris des nuits à réécrire tout ça, j'avais retranscrit tout ça et puis j'ai eu l'impression que c'est tombé dans le vide parce que deux semaines après on permettait à monsieur de parler à son enfant sans supervision. [...] Oui, ils ont été très à l'écoute et ils m'ont même remerciée d'avoir été franche avec eux, mais dans le fond, ils ne prenaient pas en considération et ils ont poursuivi les contacts sans supervision. Cela a été fait comme cela a été dit et j'avais rien à dire (entrevue 2).

Les participants ont par ailleurs mentionné avoir l'impression que les différentes conditions émises par le DPJ ne faisaient pas appel à leur participation dans la situation. Même si l'ensemble des conditions émises par le DPJ impliquaient la garde des enfants ainsi que l'exercice de leur rôle parental. Le fait que les parents devaient soit rompre avec leur conjoint, modifier leur mode de vie, se soumettre à des rencontres supervisées avec leurs enfants étaient autant de conditions qui leur laissaient l'impression de ne pas avoir le choix de souscrire à ces conditions. Les participants expriment par ailleurs que les conditions émises par le DPJ ne sont pas nécessairement élaborées en faisant appel à leur participation. Comme l'exprime une participante, « *c'est comme si tu as un gun sur le bord de la tête. T'as pas le choix si tu veux garder tes enfants* » (entrevue 4). Ce sentiment de pression ou de menace est exprimé par l'ensemble des participants et n'offre aucunement une structure afin de bien négocier la suite des événements.

#### 4.4 Répercussion de l'intervention sur les participants : une impression plutôt négative verbalisée par les parents

Le quatrième thème cherchait à comprendre les répercussions des interventions sur les différents participants. Elles ont été séparées en deux groupes soit les retombées négatives de l'intervention ainsi que les retombées positives.

Lors des entretiens, les participants ont relevé particulièrement les retombées négatives de l'intervention. Parmi l'ensemble des participants, il y a uniquement une participante qui relève quelques répercussions positives de l'intervention. Le reste des participants retiennent davantage les effets négatifs de l'intervention. Il a été relevé trois critiques majeures chez les six autres participants, soit la crainte de perdre la garde de ses enfants avec une judiciarisation, l'attitude et le manque d'expérience de la personne autorisée ainsi que l'impact de l'intervention sur l'estime de soi des participants.

##### 4.4.1 Crainte de perdre la garde de leurs enfants : une épée de Damoclès

Même si certains participants expriment avoir été chanceux d'être accompagnés par de bonnes personnes autorisées, tous font toutefois une distinction entre la personnalité des personnes autorisées (le savoir être) et le mandat de protection qui les accompagnait. Une participante nous explique : « *Ha! Il était bien gentil et tout ça, mais n'empêche qu'il venait pour me dire quoi faire avec mes enfants si je voulais les garder* » (entrevue 1). Même si pour les participants le fondement de la loi demeure la protection des enfants, tous considèrent, à l'exception de deux participantes (entrevues 1 et 2), que le mandat est orienté vers le retrait des enfants du milieu familial. Toutefois, l'ensemble des participants ont mentionné craindre la perte de la garde de leurs enfants à un moment ou un autre de l'intervention. Cette crainte s'est concrétisée dans cinq des sept situations. Comme le mentionne une participante : « *Bien ma plus grosse crainte était qu'on m'enlève mes enfants. J'avais très, très peur. Puis là [l'intervenant] me disait que j'étais craintif, mais j'avais des raisons d'être craintive. J'ai plus mes enfants avec moi. Le DPJ, ce n'est pas pour moi* » (entrevue 4). Les parents mentionnent considérer cette question du retrait des enfants comme

une menace qui a pour effet qu'ils deviennent méfiants. Comme le mentionne la première participante :

En plus, tu as toujours peur qu'ils t'enlèvent tes enfants. C'est juste à ça que tu penses quand la DPJ rentre dans ta vie, ils vont m'enlever mes enfants. Je pense que le reste autour... tsé t'es prêt à faire n'importe quoi pour pas qui retienne cet événement-là puis qu'il m'enlève mes enfants. [...] Fait que moi j'ai senti cela comme une épée de Damoclès qui plane tout le temps sur ma tête, une menace. Tu ne veux pas toujours marcher sur des œufs, mais en même temps tu fais attention à des choses que tu n'aurais habituellement pas fait attention (entrevue 1).

Lorsque qu'il lui fut demandé comment elle a vécue avec le recul son expérience, elle explique que :

Bien j'avais de la colère premièrement, car je ne comprenais pas comment un institution pouvait venir décider de ma vie amoureuse là. Mais en même temps, je rationalisais que pour le bien des enfants, que tout au long de cette évaluation-là, j'avais peur de perdre mes enfants. J'avais pas l'impression que cette décision-là m'appartenait donc j'étais un peu à la merci d'une personne qui fait l'évaluation en trente jours puis sur quoi il se base... son impression. Ma vie bascule dans l'impression clinique d'un intervenant (entrevue 1).

Cette crainte de se voir retirer la garde de ses enfants est aussi accompagnée d'une inquiétude quant à la possible judiciarisation de la situation. C'est particulièrement la contrainte et l'aspect hiérarchique d'une telle convocation qui sont retenus par les participants. Comme le mentionne une participante : « *Oui, j'avais la chienne qu'il me fasse passer en cour. Tsé d'avoir un juge avec toute ces « experts » devant pis toi, t'es tout seule. C'est pas mal intimidant tu sais* » (entrevue 4). Un participant portait tout au long de l'entretien une attention particulière sur ce qu'il nommait sa « *saga judiciaire* » avec le DPJ. Lorsqu'il fut questionné s'il considérait l'intervention du DPJ relevant uniquement de l'aspect judiciaire, il a répondu : « *Bien c'est du judiciaire de me traîner en cour et de m'humilier légalement comme cela pieds et poings liés* » (entrevue 5). Une autre participante exprime que cet aspect judiciaire donne « [...] *le sentiment que l'intervenant était au-dessus de moi pis que j'allais le rencontrer pour vraiment prouver que j'étais une bonne mère* » (entrevue 1). Les participants ont tous nommé que cette « menace » à un recourt judiciaire influence la relation en positionnant ainsi les personnes autorisées au-dessus d'eux.

#### 4.4.2 Jugement des parents à l'égard de l'attitude et de l'expérience de la personne autorisée

L'ensemble des participants ont mentionné que l'expérience ainsi que l'attitude de la personne autorisée à l'égard du mandat qui l'accompagne ont une influence sur leur participation dans le déroulement de l'intervention. Cinq des participants ont trouvé la relation avec la personne autorisée difficile en les qualifiant de « *crossesurs* », de « *parasites* », de « *destructeurs de famille* » et « *de jeunes qui ne connaissent rien et qui se moquent éperdument des conséquences sur les familles* » (entretien 5). L'ensemble des participants ont aussi critiqué l'expérience et parfois l'âge de la personne autorisée. Lorsqu'il a été demandé à une participante si elle se sentait en confiance dans la relation avec la personne autorisée, elle a répondu qu'elle avait de la difficulté considérant l'âge et l'expérience de celle-ci. Elle nous explique :

Elle était plus jeune, elle commençait et c'était évident. Je le voyais, elle était bonne, très bonne. Sûrement très douée, mais elle débutait. Elle était dans des choses (pause) en tout cas, c'était plus au niveau de se faire avoir par l'autre partie. [...] En plus, j'étais moins écouté au niveau de la protection que les autres intervenants. Ils auraient dû nous donner une intervenante de plus d'expérience étant donné la complexité de la situation (entrevue 2).

Cette impression est aussi partagée par la première participante. Lorsque fut abordée la question du jugement de l'expérience dans l'intervention, la mère a exprimé que « *Bien oui... Oui [j'étais] inconfortable... j'étais plus... je vais utiliser ces termes-là, mais c'est pas un petit cul qui va venir « runner » ma vie pis y as-tu de l'expérience aussi. Il n'avait pas l'air avoir bien de la date* » (entrevue 1). Cette impression du manque d'expérience de la personne autorisée est directement venue contaminer l'impression générale de l'intervention pour cette même mère qui rajoute qu'elle a :

[...] trouvé ça très intrusif. De monde qui vient gérer ta vie puis qui porte des commentaires et des jugements ou qu'ils font la morale sur comment t'es. Ben content quand ils sont partis... Ouf tu respire. Non, j'ai pas une perception très positive de ce que j'ai vécu avec le DPJ. Peut-être parce que l'intervenant qui a travaillé dans ce dossier-là, c'est peut-être la personnalité, je ne le sais pas trop là, mais moi je ne me suis pas sentie accueillie comme une mère de famille, mais je me suis sentie jugée si je voulais récupérer mes enfants, si je voulais une garde partagée avec le père de mes enfants. Tsé,

j'vas essayer d'être polie (rire)... On ne veut pas qu'ils viennent dans nos vies. Je vais tout faire pour pas qu'ils reviennent dans ma vie là (entrevue 1).

Le cinquième participant a même rajouté que les personnes autorisées à intervenir n'avaient pas les compétences pour se nommer travailleur social. Il nous explique que : « *ce sont de parfaits incompetents. Aucune formation, aucune éducation. Zéro, c'est des imbéciles heureux qui usurpent le statut de travailleur social alors qu'ils ne le sont même pas. [...] On donne des pouvoirs absolus à des jeunes intervenants qui n'ont même pas les études pour s'avouer travailleur social* » (entrevue 5). Le participant fait ici référence au titre d'agent de relations humaines lorsque la personne autorisée ne fait pas partie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). Une des participantes a même mentionné cette distinction et qu'il manquait de « vrais travailleurs sociaux ». Elle explique la distinction qu'elle voit entre les deux titres :

Un agent de relations humaines est un fonctionnaire. Il fait de la paperasse. Un travailleur social est là pour aider la famille et travailler avec. Un travailleur social va être plus empathique... Vous avez des cours de psychologie. Ils ont besoin de monde qui sont là pour les familles. Mais quand ils voient qu'ils donnent de l'aide, ciao bye, tu as ton quatre pour cent (entrevue 4).

Une autre participante affirme que « *la loi est correcte. C'est de la manière qu'ils l'appliquent. Les intervenants n'ont pas de formation. Il faut qu'il y ait du monde qui s'occupe de nos enfants, mais le scannage n'est pas bon* » (entrevue 7). De plus, quelques participants nomment que certains comportements des personnes autorisées contribuent aussi à mettre une distance dans leur relation. À titre d'exemple, une participante a trouvé étrange que l'intervenante refuse d'embarquer dans sa voiture alors qu'elle était en transport en commun sous prétexte qu'elle n'avait pas le droit. Elle explique que :

Il y a des fois où elle a fait des choses que... oui c'est sûr que oui ils ont des règles à respecter et tout ça, elle n'avait pas le droit d'embarquer avec moi puis tout ça, un petit 5 minutes, je vais chercher la petite, on va à la même place, t'es pas pour marcher embarque avec moi. Bien non, j'aime mieux prendre l'autobus on n'a pas le droit de faire ça. Elle était sur les principes. Je trouvais ça stupide un peu. Je trouvais qu'il y avait des principes qui étaient poussés. Cela mettait une distance (entrevue 2).

De plus, elle nous exprime qu'elle n'a pas apprécié que la personne autorisée refuse de la tutoyer. Elle explique qu'elle aurait apprécié, car cela aurait donné plus de souplesse à l'intervention en rajoutant : « *Quelqu'un qui me vouvoie ça m'horripile un peu* » (entrevue 2). L'ensemble des participants ont relaté avoir vécu des expériences de ce type en les considérant comme créant une certaine distance dans la relation d'aide.

#### 4.4.3 Impressions des parents au sujet de l'impact de l'intervention sur eux et leur famille

Les participants affirment que l'intervention du DPJ est venu changer « *comment on fonctionnait dans la famille* » (entrevue 3). Toutefois, ils ont aussi relevé qu'elle a eu également des impacts sur leur anxiété ainsi que sur leur estime personnelle. Une participante nous affirme :

Moi je lui disais qu'ils ne m'aident pas, ils me nuisent et me stressent. Ils débarquent chez moi, comme cela, et vu que moi j'étais stressé, bien les petits devenaient stressés et cela tombait sur ma faute. Je ne sais pas comment le décrire, mais je me sentais mal pis j'étais chez moi. On ne se sent plus chez nous avec la DPJ là. Ils entrent dans votre vie comme cela et ils peuvent retentir jours et nuits sans avertir, l'intervenante me l'a dit. [...] Je me sentais tellement stressée quand ils venaient à la maison. Je sentais qu'ils se mettaient entre moi et mes enfants. C'est comme s'ils voulaient jouer mon rôle, m'enlever mon rôle de mère. Il était très proche de mes enfants. Ils disaient même que je ne leur donnais pas assez accès à mes enfants. C'est pas vrai, chaque fois qu'il venait, il prenait du temps avec mes enfants. Je m'assoiais par contre avec eux et cela semblait déranger l'intervenant (entrevue 4).

Ce sentiment « d'être tassée » affecte directement l'estime de soi de la participante. Elle rajoute plus loin que « *Ce que l'on a vraiment de besoin c'est d'être écouté et valorisé. C'est tout en aidant le parent qu'on aide l'enfant, ça je peux vous le dire. Automatiquement, c'est comme une vitamine pour nous. On a pas besoin d'être démotivé, mais de vitamines* » (entrevue 4). De plus, les parents ont mentionné que le jugement porté sur leur rôle parental, la présence d'un intrus dans une sphère privée, le potentiel retrait des enfants, la possible convocation au tribunal, la possibilité que la personne autorisée puisse se présenter à tout moment au domicile sont autant de facteurs anxigènes pour eux. Tous les parents rencontrés

ont affirmé que l'intervention leur a fait vivre de l'anxiété affectant par le fait même leur estime de soi. Un des facteurs communs de stress était relié à l'impression de jugement de la part des personnes autorisées. Une participante nous explique que ce sentiment est venu affecter son rôle de mère auprès de ses enfants durant la rencontre d'évaluation :

J'ai beaucoup pleuré durant cette entrevue-là puis je ne me suis pas sentie bien. Pis à partir de là, je me suis sentie encore moins compétente dans mon rôle de mère pis encore plus déstabilisée par tout ça parce que je ne comprenais pas nécessairement le fait que je sois rencontrée là pour une situation qui s'était passée plus tôt. Déjà que j'étais dans une période *rough*, ça m'a rentré dedans assez (entrevue 1).

Un autre facteur de stress était en lien avec la distance que provoquait l'intervention entre le parent et ses enfants. Certains parents considéraient que l'intervention induisait un conflit de loyauté chez leurs enfants. Une participante nous explique que sa relation avec sa fille :

[...] a commencé à se dégrader de plus en plus parce qu'elle disait : « Tu me trahis. ». Parce que leur système est de demander aux parents quoi l'enfant fait, et puis de vendre à l'enfant au moment où qu'ils ne sont pas très... au moment où l'enfant, je ne sais pas, n'écoute pas on dit : « Ah! Ta mère a dit que tu n'as pas fait ça non plus ». Donc c'est une politique qui peut-être n'est pas mal intentionnée, mais qui fait vraiment rompre les liens parents/enfant (entrevue 3).

L'ensemble des parents ont senti que les personnes autorisées n'étaient pas là afin de dédramatiser la situation, mais ils se sont plutôt sentis jugés et non respectés lors de l'évaluation. Cette atteinte au niveau de l'estime de soi s'est traduite sous différentes formes. Deux des participantes se sont réfugiées dans la toxicomanie suite à l'intervention du DPJ. Une d'entre elle nous explique que « *j'ai eu mes parents tout le temps sur mon dos, toute ma jeunesse, fait qu'il n'y a pas personne qui va venir mener chez nous. En plus, je me sentais pas bonne avec mon gars fait que je m'étais mise à boire et sortir dans des clubs, chose que je n'avais jamais faite parce que j'ai eu mon premier à 17 ans* » (entrevue 7).

Cette attaque au niveau de l'estime de soi est allée jusqu'à des idéations suicidaires pour une autre des participantes. Elle nous explique que :

Je vous dis, quelque chose, moi je suis une personne qui aime la vie. J'aime beaucoup, beaucoup la vie. Mais moi, à partir de la deuxième fugue de ma fille, je planifiais différentes méthodes de me suicider. [...] Ils ont réussi à détruire en moi la joie de vivre, ce qui est très, très difficile. Si vous me

rencontriez deux ans et demi auparavant, j'étais une bonne personne. Une personne qui aimait le Québec, qui aimait le Canada, qui voulait vivre, travailler ardemment et faire tout ça, qui est dans l'université. Aujourd'hui, tout est démoli pour moi, l'immigration est un échec, j'ai fini mon contrat avec le ministère, où j'étais bien, puis je l'aimais. Je travaille dans un petit boulot. Tout est détruit! Tout, tout, tout est anéanti (entrevue 3).

#### 4.4.4 Point de vue des parents sur les retombées positives de l'intervention

Très peu de retombés positifs ont été exprimés par les parents. Seule une participante (entrevue 2) a retenu davantage les effets positifs de l'intervention la considérant comme une protection à l'égard d'un conjoint violent. Même si lors de la prise de contact téléphonique, elle affirmait avoir « *un goût amer* » de l'intervention du DPJ, c'est à la fin de l'entretien qu'elle nous a affirmé que « [...] *l'intervention n'était pas si pire. C'est certain qu'il y a eu des résultats dramatiques, mais ils ont été là pour m'aider dans ma relation avec ma fille. Tsé, c'était vraiment pas évident* » (entretien 2). Elle mentionne d'ailleurs que les retombées positives de l'intervention concernent particulièrement le climat de violence qui régnait à la maison. Elle affirme que l'intervention « [...] *a permis qu'il y ait beaucoup moins de violence qui en avait. Cela a aidé beaucoup entre moi et ma fille. La communication, cela a beaucoup aidé aussi* » (entrevue 2). Toutefois, elle exprime régulièrement que « *c'est par contre l'éducatrice IRI qui nous a vraiment aidées. La travailleuse sociale était là pour les contacts avec le père de ma fille* » (entrevue 2).

Les participants dont le signalement a été retenu ont exprimé que les retombées positives de l'intervention ont eu lieu avec la personne autorisée à l'application des mesures. De plus, ces participants affirment tous avoir retiré du positif uniquement lorsque le processus global d'intervention du DPJ était terminé. Une attention n'a pas été portée sur ce fait, car il était désiré examiner le point de vue des parents quant à leur expérience lors de l'évaluation et de l'orientation uniquement. Toutefois, une participante dont le signalement n'a pas été retenu a exprimé que « *malgré qu'il [l'intervenant] me faisait la morale sur ma consommation d'alcool, j'ai pris ses conseils puis j'attendais que mes gars soient couchés pour prendre une bière* » (entrevue 1).

#### 4.5 Impressions des parents sur la Protection de la jeunesse en relation avec leur expérience

La dernière thématique concernait l'impression globale des participants face à la Protection de la jeunesse. Bien que les participants entretiennent une impression plutôt positive à l'égard de la Protection de la jeunesse avant l'intervention, celle-ci semble s'être modifiée en cours d'intervention. Les participants n'ont pas orienté leurs critiques vers le mandat de protection du DPJ, mais plutôt sur l'expérience personnelle qu'ils ont vécue en lien avec la formation, l'expérience, le rôle et l'attitude de la personne autorisée. Ils ont ainsi affirmé que le problème réside dans l'application de cette loi. Comme l'explique une participante :

Mon expérience a juste confirmé ce qui se dit sur la Protection de la jeunesse. Ça prend une protection à l'enfance, mais quand les enfants sont en danger. La DPJ est là pour protéger les enfants qui sont maltraités, violés ou abandonnés. La loi est correcte. C'est de la manière qu'ils l'appliquent. Les intervenants n'ont pas de formation. Il faut qu'il y ait du monde qui s'occupe de nos enfants, mais le « scannage » n'est pas bon (entrevue 4).

Un autre participant convient aussi qu'il est important de protéger les enfants des sévices desquels ils peuvent être victimes, mais que le problème réside plutôt dans le fait que c'est l'État et non la famille élargie qui s'occupe des enfants dans de telles situations. Il nous explique :

Il y a des parents inaptes. Il y a des foyers dysfonctionnels et de parents dysfonctionnels. Habituellement, dans les sociétés dites normales, parce que je considère le Québec comme une société tout à fait anormale, dans les sociétés normales, c'est la famille agrandie ou le village qui va prendre en main les enfants. Ici au Québec, on va les confier à l'État alors que dans une société normale c'est la communauté qui va s'occuper des enfants. Au Québec on a remplacé la famille par l'État et surtout le père de famille par l'État (entrevue 5).

Selon les participants, la position de la personne autorisée dans la substitution de leur rôle parental vient influencer l'espace qu'ils ont l'impression de posséder dans la modification de la situation. Une mère aborde le sujet en ces termes : « *parce qu'apparemment, on parle de la DPJ comme d'une institution, qui est un super pouvoir ou qui est un petit État dans un État, ce n'est pas normal* » (entrevue 3). Cette notion de pouvoir est attribuée majoritairement à la personne autorisée et non à l'organisation. Une participante a même eu l'impression que cette

situation a donné plus de pouvoir à son ex-conjoint de l'époque et à ses enfants. Elle nous explique :

Une des premières répercussions c'est que cela donnait énormément de pouvoir à mes enfants. Je m'explique, c'est que cela dépasse... dans la dynamique qu'on était le père de mes enfants, mes enfants et moi, c'est que mes enfants, la façon qu'ils ont perçu cela c'est que la DPJ m'ont chicanée et fais attention maman, s'il se passe d'autres affaires, on va rappeler. Cela donnait beaucoup de pouvoir au père de mes enfants qui me disait : « Attends pas que j'appelle la DPJ ». Ça aussi, ça m'a pas aidé dans mon rôle de mère (entrevue 1).

La première impression que les parents affirment conserver demeure l'aspect intrusif du DPJ dans la sphère familiale. Comme le mentionne la participante qui est à l'emploi des CJ :

Dans le cadre de mon travail, je pense que les évaluations sont faites d'une façon juste sauf que quand ça vient te toucher toi en tant que mère de famille et non pas professionnellement en pensant la protection des enfants, je trouve que cela prenait une dimension beaucoup plus intrusive dans ma vie. Je l'ai senti vraiment l'autre côté de la médaille. [...] Dans le cadre de mon travail, je voudrais plus considérer comme un travail qui est juste et qui doit être fait quand qu'il y a un signalement. Y'a pas de notion d'émotivité alors que quand c'est rentré dans ma vie à moi, là je me suis senti vraiment intruse. Il y a eu une intrusion dans ma vie pis c'est moi qui devais aller prouver que j'étais une bonne mère (entrevue 1).

Cette impression d'intrusion est partagée par l'ensemble des participants. Elle a pour effet chez certains d'entre eux d'induire un sentiment de culpabilité qui a comme résultat de démobiliser les participants dans leur rôle parental. Une participante affirme que : « *Oui, en fait, moi je suis enlevée de mes droits parentaux, sans aucune justification* » (entrevue 3). Une mère va jusqu'à affirmer qu'elle ne se considérait plus chez elle lorsque la personne autorisée venait la rencontrer se sentant constamment dans le tort. Elle nous explique : « *Je ne sais pas comment le décrire, mais je me sentais mal pis j'étais chez moi. On ne se sent plus chez nous avec la DPJ là, on est tout simplement tassé* » (entrevue 6).

Certains participants se disaient chanceux d'être tombés sur de bonnes personnes autorisées, car ils ont entendu des histoires d'horreur par d'autres parents qui ont passé par les services de la DPJ. Toutefois, il n'en demeure pas moins pour les participants que ce processus d'évaluation et d'orientation est soumis à la subjectivité d'une personne. Une mère résume très bien cette position en affirmant que :

[...] ça reste que c'est des humains qui font les évaluations oui, mais on ne peut pas faire fi des perceptions des gens de leur vécu, de leur rigidité par rapport à certains trucs et de leur tolérance par rapport à d'autre. Tu peux avoir un intervenant social qui va être tolérant, un autre qui va être plus rigide et cela va venir teinter ton évaluation. Je suis persuadée que les évaluations sont teintées par les perceptions de la nature humaine, je ne peux pas croire (entrevue 1).

Finalement, les participants mentionnent que la suite des interventions du DPJ demeure teintée par l'expérience qu'ils ont vécue lors de l'évaluation et de la négociation de l'orientation. Ayant majoritairement sentis qu'ils étaient peu mobilisés dans le processus décisionnel, la négociation du pouvoir qu'ils entretenaient avec le DPJ s'est soldée par une impression qu'ils étaient soumis aux décisions de l'organisation. Ces décisions et orientations sont selon eux, préalablement définies et ce, même avant la première rencontre. Il n'en demeure pas moins que la dynamique du premier contact avec l'organisme vient modeler le type de relation et le type de négociation qui s'installeront entre les parents et le DPJ pour la suite des événements.

En définitive, nous avons exposé dans ce chapitre les impressions des parents rencontrés sur leur expérience lors d'une évaluation/orientation en Protection de la jeunesse. Il est évident que l'analyse des données est empreinte d'une certaine subjectivité de notre part. Effectivement, puisque qu'il nous est impossible de connaître complètement la réalité objective, notre processus de connaissance du point de vue des parents nécessite un acte d'interprétation (White et Epstein, 2003). Que ce soit de par le choix de la catégorisation, des extraits choisis et des thèmes élaborés, nous orientons et influençons l'analyse des données. Toutefois, nous avons tenté lors de l'exposition des données d'être le plus objectif possible afin de ne pas interpréter les impressions des parents. Le prochain chapitre sera toutefois le lieu d'analyser les liens entre, ces résultats, nos objectifs de recherche, notre question de recherche et notre cadre conceptuel.

## CHAPITRE V

### ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente une analyse des résultats que nous venons d'exposer. Il nous permettra de revenir sur les objectifs spécifiques de l'étude qui concernent l'expérience des parents lors de l'évaluation/orientation d'un signalement à la DPJ. Rappelons que nos trois objectifs spécifiques étaient de : 1) saisir la façon dont les parents comprennent la mission du système de Protection de la jeunesse au Québec; 2) saisir comment les parents considèrent leur participation quant à la définition de la situation signalée, et finalement 3) saisir comment les parents considèrent leur participation quant à l'orientation de la situation. Dans un premier temps, nous analysons le discours des parents teinté du discours dominant sur la LPJ en regard d'éléments spécifiques qui mènent à un signalement. Nous analysons ensuite les raisons qui ont provoqué un changement d'opinion des parents sur la loi de la LPJ. En second lieu, nous analysons comment l'utilisation du processus de médiation en contexte d'autorité aurait pu contribuer à l'établissement d'un climat favorisant la participation des parents tant dans la définition de la situation que dans l'ensemble du processus d'évaluation. Nous verrons comment chacun des parents a tout de même trouvé des espaces d'expression et des moyens pour prendre un certain pouvoir. Pour terminer, nous analysons la participation des parents dans le processus d'orientation. Ceci permettra d'émettre des hypothèses sur la manière de solliciter davantage la participation des parents dans ce processus.

#### 5.1 Impressions des parents de la Loi de la protection de la jeunesse

##### 5.1.1 Impressions positives préalables à l'intervention du DPJ

De façon générale, les parents rencontrés semblaient avoir une opinion positive à l'égard de la LPJ avant l'intervention du DPJ dans leur famille. Les parents se représentaient alors l'intervention du DPJ comme voulant assurer le bien-être des familles. Selon eux, le DPJ

intervenait essentiellement pour offrir de l'aide aux enfants ayant des comportements délinquants (qui concerne la LSJPA) ou des troubles de comportements (LPJ, 2008 : Art. 38f) ainsi qu'afin de les protéger des abus sexuels (LPJ, 2008 : Art. 38d) ou physiques (LPJ, 2008 : Art. 38e). Leur conception des motifs d'un signalement se restreignait à ces derniers. Cette impression positive semble liée à un type de discours sur la légitimité de la protection de l'enfance depuis longtemps. En effet, tel que présenté dans la problématique, l'historique de la protection de l'enfance au Québec, fortement influencée par une décléricalisation dans les années 1960 et 1970, a conféré une autorité tant légale qu'institutionnelle au DPJ (Joyal, 2002). Malgré un discours négatif sur la protection de l'enfance dans les médias, entre autres à travers des films divulguant des abus de pouvoir, comme dans « Voleur d'enfance » de Paul Arcand, les parents affirmaient avoir une opinion plutôt positive de la loi avant l'intervention du DPJ dans leur famille. Ainsi, contrairement à ce qui est véhiculé dans les médias et à la dénonciation des abus de pouvoir ou du contrôle social associé à la PJ, les parents rencontrés n'adhéraient pas à cette impression d'un système qui intervient de manière autoritaire selon un axe hiérarchique du pouvoir (Foucault, 1994; Epston et White, 2003). Au contraire, les parents nous ont mentionné avoir été influencés positivement par le discours véhiculé dans les médias. Ils ont mentionné plus spécifiquement des reportages diffusés durant la période des fêtes qui présentent le DPJ comme prenant soin des enfants abandonnés. Deux parents nous ont d'ailleurs mentionné se souvenir de reportages sur la Protection de la Jeunesse présentés lors de la diffusion du rapport annuel mais aussi durant la période des fêtes, ce qui amène un renforcement de l'image protectrice de l'institution. Appuyé par des statistiques, le rapport annuel fait état d'un savoir et d'une expertise en ce qui concerne les questions entourant la sécurité et le développement des enfants réitérant ainsi la légitimité du système de protection de l'enfance. En ce sens, le terme « protection de la jeunesse » est porteur de sens quant aux images qu'il véhicule et il octroie un pouvoir légitime au DPJ pour intervenir dans les familles.

### 5.1.2 Modification de la perception des parents suite à l'intervention du DPJ

Le point de vue des parents au sujet de la LPJ s'est toutefois modifié suite à l'intervention du DPJ. Même si elle conserve une légitimité à leurs yeux, l'expérience qu'ils ont vécue avec la personne autorisée a modifié leur perception de l'organisme. L'élément central amenant cette modification est l'impression qu'ont eue les participants d'être sous enquête plutôt qu'aidés tout au long du processus d'évaluation. Ainsi, c'est la personnification de l'intervention du DPJ qui pose problème, plus spécifiquement, le fait d'avoir reçu très peu d'aide. Avant l'évaluation du signalement, les parents percevaient l'intervention du DPJ comme étant une offre d'aide à la famille, cette impression s'est transformée dans un sentiment d'être uniquement enquêté. Toutefois, Bernard (2002) et Fortin (2003) démontrent qu'il est possible d'offrir de l'aide dans un contexte d'évaluation/orientation lors d'un signalement au DPJ. Le recours au processus de médiation en contexte d'autorité aurait effectivement permis l'identification des besoins des différents acteurs concernés par le signalement et d'orienter l'intervention dans une perspective de relation d'aide plutôt que d'enquête. Potvin et Dionne (2003) rappellent que tout en considérant la protection et le développement de l'enfant, la personne autorisée doit identifier les besoins des parents et de leurs enfants pour être en mesure d'établir un contexte permettant de pratiquer ce que Bernard (2002) nomme « une négociation sur intérêt » au lieu de se limiter à son mandat légal de protection. En effet, comme le fait remarquer Bonafé-Schmitt (1992), la régulation moderne des individus n'est pas uniquement légale, elle considère aussi les acteurs avec leurs besoins et leurs problèmes. Ce passage d'un mode de régulation juridique et autoritaire vers la médiation et la négociation cadre d'ailleurs avec le caractère exceptionnel de la loi ainsi que les derniers amendements. La modification des impressions des parents sur la LPJ portent directement sur ce caractère exceptionnel de la loi. Ils n'ont pas eu l'impression que la personne autorisée sollicitait leur implication dans la situation signalée. Rappelons que le caractère exceptionnel de la loi s'appuie sur les principes suivant : 1) la primauté de la responsabilité des parents d'assumer les soins et l'éducation de base des enfants; 2) la participation et l'implication de la communauté dans les mesures prises afin de remédier à la situation; 3) la participation des parents dans la mesure du possible; 4) l'intérêt et le respect des droits de l'enfant; 5) le maintien de l'enfant dans son milieu familial ou, quand c'est impossible, la meilleurs

continuité des soins et la stabilité des conditions de vie appropriées à ses besoins et à son âge (MSSS, 1998).

Malgré cette personnification négative de l'intervention, les parents maintiennent l'importance d'une telle loi. Questionnés sur sa pertinence, tous s'entendent pour mentionner dans leurs mots la nécessité d'apporter des modifications pour alléger la lourdeur technocratique, bureaucratique et légale dans l'application de la loi. Deux parents ont d'ailleurs questionné la légitimité du DPJ à recourir si rapidement au retrait des enfants. Ils ont mentionné que le DPJ aurait pu avoir recours à la famille immédiate ou élargie dans la résolution de la situation signalée. À ce sujet, l'article 2.3 de la LPJ stipule qu'« une personne, un organisme ou un établissement à qui la présente loi confie des responsabilités envers l'enfant et ses parents doit favoriser la participation de l'enfant et de ses parents ainsi que l'implication de la communauté » (LPJ, 2008 : Art. 2.3). Les parents ont eu l'impression que leur autorité parentale n'était pas respectée, ni sollicitée. Ils illustrent l'utilisation d'un pouvoir hiérarchique (Foucault, 1994a; Epston et White, 2003) très fort. De plus, le retrait rapide des enfants, et ce, parfois avec l'appui des policiers, limite considérablement le pouvoir d'agir des parents dans la situation. Rappelons que pour Dockès (2000), lorsqu'il n'y a plus de possibilité d'action, nous sortons d'une structure de pouvoir pour nous retrouver dans une perspective de domination. Nous pouvons nous demander si lors du retrait immédiat des enfants, nous étions dans un rapport hiérarchique ou de domination. Sans nécessairement affirmer que le DPJ établit des rapports de domination, nous pouvons toutefois considérer que, dans certains cas, il limite le pouvoir d'action des parents donnant l'effet d'un contrôle social.

Même si les parents reconnaissent la légitimité du système de protection de l'enfance, ils remettent en question l'autorité d'expertise (Trottier et Racine, 1992) (que nous avons définie dans le cadre conceptuel comme étant fondée sur la compétence et le savoir des intervenants) et le pouvoir coercitif (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004) (qui rend légitime la contrainte) des personnes qui interviennent au nom du DPJ. Rappelons que nous considérons le concept d'autorité comme un pouvoir légitime et qu'il peut se traduire autant sur un axe hiérarchique que démocratique (Trottier et Racine, 1992). Nous pouvons affirmer que pour les parents de l'étude, les personnes autorisées se situent sur

l'axe hiérarchique du pouvoir (Foucault, 1994c; Epston et White, 2003) puisqu'ils nous racontent que celles-ci se sont présentées en expert en leur laissant peu d'espace de négociation. L'autorité d'expertise (Trottier et Racine, 1992) et le pouvoir coercitif (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004) se situaient alors pour eux davantage sur un axe hiérarchique du pouvoir. Lorsque les questions relatives à la finalité de l'intervention ont été abordées, tous les parents ont réaffirmé l'importance de la LPJ, tout en précisant que le véritable problème résidait plutôt dans l'application de la loi. Deux critiques majeures ressortent au sujet de l'autorité d'expertise (Trottier et Racine, 1992) des personnes autorisées ainsi que du pouvoir coercitif (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004). En premier lieu, l'expérience personnelle et professionnelle des personnes autorisées et leur formation sont jugés insuffisantes. De plus, leur statut et leur mandat les mettaient en position de pouvoir hiérarchique (Foucault, 1994a; Epston et White, 2003) ayant pour effet de diminuer l'impression de participation des parents. Malgré tout, la remise en question de cette autorité a permis au parent de s'octroyer une marge de manœuvre pour reprendre un certain pouvoir sur la résolution de la situation de compromission.

### 5.1.3 Place prépondérante du langage institutionnel dans la narration des parents

L'utilisation d'une terminologie propre aux personnes autorisées constitue un élément laissant percevoir l'intégration du discours dominant par les parents. En effet, le discours des parents lors des entretiens était truffé d'une terminologie technocratique et institutionnelle. Ils parlaient en termes de *délais*, de *stratégies d'intervention*, de *judiciarisation*, de *plan d'intervention*, de *évaluation cognitive et psychologique*, de *dossier*, de *prise en charge*, de *gestion*, etc. Ainsi, comme l'expliquent Epston et White (2003), « l'interprétation d'un événement est déterminée par son contexte de réception, mais, de plus, les événements qui ne peuvent pas être modélisés ne sont pas retenus pour être conservés; de tels événements n'existeront pas [pour les parents] en tant que faits » (Epston et White, 2003 : 2). Sans pour autant que nous ayons fait une vérification spécifique à savoir si le sens accordé à ces termes avait été « modélisé » par les parents de la même façon que l'entend l'institution, du point de vue des auteurs, le langage participe à la construction de la réalité. En effet, chaque fois que

les parents se réfèrent à une terminologie institutionnelle afin de rendre compte de leur expérience, ils offrent par le fait même une légitimité à l'univers auquel se réfèrent ces termes, autrement dit, ils les utilisent pour construire leur histoire (Epston et White, 2003). Ces auteurs rajoutent que « [...] pour donner du sens à nos vies et nous exprimer nous-mêmes, l'expérience doit être transformée en histoire et c'est ce mécanisme qui détermine la signification que l'on attribue à l'expérience » (Epston et White, 2003 : 10). Nous nous rattachons ainsi à ce que Michel Foucault (1994a) nomme la subjectivation, à savoir la construction par rapport à la norme, en d'autres termes, l'intégration du discours dominant sur la LPJ. En ce sens, le parent a en quelque sorte « organisé » son expérience à l'aide d'une terminologie institutionnelle dont il remet lui-même en question le pouvoir d'expertise (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004). Cette utilisation d'un langage pré-formaté semble alors intégrer les parents dans la construction de leur propre réification ou, en d'autres termes, dans un processus d'objectivation de la personne. Conceptualisé au départ par Karl Marx mais surtout développé par le philosophe Georg Lukács (Leenhardt, 2000), le concept de réification signifie la « transformation effective d'un rapport social, d'une relation humaine en « chose », c'est-à-dire en système apparemment indépendant de ceux pour lesquels ce processus s'est effectué » (Leenhardt, 2000 : 1632). En effet, l'espace d'expression du parent est si limité qu'il ne semble alors plus être considéré comme un sujet, mais plutôt comme un objet d'évaluation. De plus, cette réification met en évidence l'aspect aliénant puisqu'elle évacue la complexité des conditions sociales qui peuvent être à la source du signalement et de son traitement. En ce sens, la réification du parent participe à l'aliénation de celui-ci. Nous pouvons ici nous questionner à savoir si le parent ne contribue pas à sa propre « aliénation » en intégrant le discours institutionnel du DPJ.

D'un autre côté, l'écart étant amoindri entre le parent et l'étiquette (de mauvaise mère, de mauvais père, de parents négligents, de parents ayant une problématique de santé mentale, etc.) accolé par la personne autorisée, celui-ci n'est alors plus considéré par la personne autorisée comme un acteur social, mais plutôt comme un simple objet qui néglige ou empêche le bon développement de son enfant. L'effet potentiel d'étiqueter les parents est de les confiner dans une image négative d'eux-mêmes et de leur rôle en tant que parent. Est-ce

alors le parent qui réduit lui-même son pouvoir sur la situation en introduisant le discours institutionnel ou est-ce que le discours institutionnel est si rigide qu'il ne laisse que peu « d'espace de jeux » aux parents, comme le nomment Crozier et Freidberg (1977) ? Sans pouvoir répondre à cette question, elle soulève l'idée de la marge de manœuvre du parent à résister aux images du rôle parental que lui renvoie l'institution. Cette résistance qui se réfère à un pouvoir d'expertise (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004), a un impact jusque dans l'identité personnelle et l'estime de soi des parents. Même si le rôle de la personne autorisée est parfois de remettre en question certains comportements des parents, elle ne devrait en aucun cas nier l'autorité parentale. L'impact du discours institutionnel a d'ailleurs été assez fort pour amener un parent à des idéations suicidaires.

En bref, que ce soit par la demande de passer des évaluations psychologiques (qui sous-entend que le DPJ soupçonne qu'il fait face à un problème de santé mentale) ou via le sentiment d'être jugé, le parent se sent coincé dans les images que lui reflète la personne autorisée. Toutefois, comme nous allons l'aborder ultérieurement, les parents ont tout de même pris, à leur façon, un certain pouvoir sur la situation par différentes actions telles que la contestation d'une décision, le refus de service, ou la non-collaboration. Pris dans un engrenage dont ils ne comprennent pas entièrement le sens, les parents reprennent les termes utilisés par la personne autorisée pour parler de leur situation afin de revendiquer leur « espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) au sein de la relation avec celle-ci. Relation qu'ils qualifient de forcée à cause de l'obligation légale de résoudre une situation jugée compromettante par l'État. Cet espace relationnel non volontaire peut leur conférer une certaine marge de manœuvre à condition de prendre du pouvoir à travers la négociation de stratégies pour résoudre la situation, stratégie développée dans le processus que Bernard (2002) nomme une « négociation sur intérêt ». Autrement dit, les parents ne se sont-ils pas appropriés le discours dominant afin de le critiquer et de prendre par le fait même du pouvoir sur la situation.

## 5.2 Participation des parents dans la négociation de la définition du problème

Lors de la codification de nos entretiens, nous avons dû séparer nous-mêmes ce qui était du ressort de l'évaluation et de l'orientation, mais aussi de l'application des mesures dans les situations où le signalement a été retenu. Les étapes du processus d'intervention et les mandats propres à chacun des intervenants n'étaient pas compris par les parents (voir le chemin client à l'annexe F).

### 5.2.1 Pertinence de l'utilisation d'une approche de médiation en contexte d'autorité lors de l'évaluation d'un signalement

La responsabilisation des parents lors d'un signalement étant dans les mandats de la LPJ, i.e. leur implication à la résolution de la situation est l'objectif premier de la personne autorisée (MSSS, 1998). Toutefois, le caractère non volontaire de l'intervention positionne d'emblée la personne autorisée dans une position hiérarchique. En ce sens, comme le soutiennent Bernard (2002) et Fillion (2008), l'utilisation d'une approche de médiation en contexte d'autorité demeure pertinente dans une telle situation, car elle permet tout d'abord d'identifier les besoins des membres de la famille concernée par le signalement. L'identification des besoins de chacun peut alors permettre de réduire l'impression des parents d'être enquêtés et créer un contexte favorisant une relation d'aide. Cette approche peut aussi contribuer à établir un environnement propice à « une négociation sur intérêt » (Bernard, 2002) tout en tenant compte de l'équilibre des pouvoirs entre la personne autorisée et les parents (et parfois entre les parents eux-mêmes ou entre les parents et leur enfant). L'approche de la médiation en contexte d'autorité (Bernard, 2002; Fillion, 2008) permet cet équilibre des pouvoirs tout en favorisant le passage d'un axe hiérarchique à un axe démocratique (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003) du pouvoir dans leur relation. Toutefois, les résultats de notre recherche, nous laissent penser que la participation des parents est très peu ou pas sollicitée par la personne autorisée lors de la définition de la situation et de l'ensemble du processus d'évaluation, tel que nous le verrons subséquemment. Leur participation restreinte leur donne l'impression de ne pas être écoutés.

Un des principaux facteurs contribuant à cette impression que leur participation n'est pas sollicitée dans la définition de la situation découle du premier contact avec la personne autorisée et de l'anxiété qui en a résulté. En effet, tel qu'abordé dans notre cadre conceptuel, le travail de négociation engagé lors du premier contact permet d'établir les espaces d'expression du pouvoir propre à chacun des acteurs concernés (Bernard, 2002). Le cadre n'est cependant pas uniquement déterminé par la personne autorisée. Nous avons mentionné que les parents par leur adhésion ou leur résistance au contenu du signalement vont aussi contribuer au type d'intervention qui sera effectué. Toutefois, si les premiers contacts s'effectuent dans un rapport de force entre l'intervenant et le parent, comme cela semble avoir été le cas pour les parents interrogés, la suite de l'intervention risque d'être fortement teintée par cette expérience. Afin de déconstruire les impressions négatives des parents à l'égard de l'intervention du DPJ, la personne autorisée à l'application des mesures devra avoir recours à son autorité personnelle (Trottier et Racine, 1992) qui est définie comme étant fondée sur les caractéristiques et aptitudes personnelles et charismatiques de la personne autorisée, afin d'obtenir la collaboration des parents.

L'analyse des résultats, nous amène à nous questionner sur la manière dont fut établi le premier contact avec les parents. Leurs témoignages nous amène à constater que le nombre élevé d'intervenants impliqués dans l'évaluation et l'orientation de la situation constitue un facteur contribuant à la mise en place d'un environnement ne favorisant pas la participation des parents et contribuant au déséquilibre dans le rapport de force parents/personnes autorisées ressenti par les participants. À ce titre, une participante nous a mentionné avoir dû interagir avec 14 personnes autorisées à intervenir au nom du DPJ sur une période de deux ans dont trois qui se sont succédées à l'évaluation et l'orientation de la situation. Il est possible que cette situation soit exceptionnelle, mais il n'en demeure pas moins que celle-ci a eu un impact majeur sur l'impression générale de la mère à l'égard de son expérience avec le DPJ. Le cas d'une autre participante met en évidence d'autres lacunes alors que l'évaluation s'est effectuée plus de six mois après le signalement initial. Ce retard a été justifié, selon les propos de la mère, par les périodes de vacances des personnes autorisées repoussant l'évaluation du signalement. Peu importe les motifs d'un tel retard, la mère affirme que cette situation a influencé directement la relation en diminuant les « espaces de jeux » (Crozier et

Freidberg, 1977) qui se sont établis entre elle et la personne autorisée. L'intervention des policiers lors de la première rencontre peut conditionner le type de relation qui sera établi entre les parents et la personne autorisée, et ce même si cette intervention est justifiée. À cet effet, une participante nous a fait part du sentiment d'intrusion qu'elle a vécu alors que l'intervenante a attendu plus de trois heures l'enquêteur de police en compagnie de policiers afin de procéder à l'évaluation de la situation. Elle n'avait aucune possibilité de se soustraire à la présence des policiers et elle s'est sentie prise au piège. Un sentiment similaire a été vécu par une autre participante qui s'est fait menacer par la personne autorisée de recourir à la police si elle ne collaborait pas avec elle, l'obligeant ainsi à laisser entrer la personne autorisée. Dans de tels contextes, le premier contact s'engage sur un axe hiérarchique du pouvoir (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003) et donne aux parents l'impression que leur marge de manœuvre est considérablement réduite. L'approche de la médiation en contexte d'autorité porte d'ailleurs une attention particulière sur les premiers contacts avec les usagers. Selon Bernard (2002), les premiers contacts avec les parents permettent de considérer la volonté des parties ainsi que l'équilibre des forces et du rapport de collaboration.

#### 5.2.2 Définition de la négligence selon l'alinéa 38 de la LPJ : un pouvoir d'expertise laissant peu de marge de manœuvre aux parents

Bernard (2002) mentionne qu'il est essentiel lors du premier contact avec les parents que la personne autorisée explique clairement les motifs du signalement et la façon dont se déroulera l'intervention. C'est également à ce moment que la personne autorisée explique les règles formelles et informelles des étapes du processus de l'intervention et ses mécanismes de fonctionnement. Lors de ce premier contact, la personne autorisée expose les motifs du signalement et les différentes parties s'entendent sur la définition de la situation. Toutefois, à la lumière des entretiens effectués, la théorie et la pratique ne concordent pas toujours. Outre le fait d'avoir été surpris d'être signalé au DPJ, l'ensemble des parents affirment s'être sentis jugés et ont ressenti une atteinte à leur rôle de parent parce qu'ils avaient été signalés pour négligence. Alors que le DPJ va adopter une posture d'expertise et de contrôle se référant à une conceptualisation « scientifique » et légale de la négligence, les parents vont retenir le sens péjoratif du concept de négligence et vont se sentir affublés d'une étiquette qu'ils

refusent de porter. Inséparable d'une structure de savoir/pouvoir (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003), cette position confère à la personne autorisée une autorité d'expertise (Trottier et Racine, 1992) sur la définition du concept de négligence. Même si la négligence demeure un phénomène complexe qui peut revêtir différentes formes et peut être provoquée par différentes situations, l'article 38b) de la LPJ se résume à quatre catégories succinctes.

En effet, la loi considère les cas de négligence en lien avec la définition des besoins de maintien de la vie, de sécurité et de protection des enfants, soit :

b) négligence :

1. Lorsque les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux:

- i. Soit sur le plan physique, en ne lui assurant pas l'essentiel de ses besoins d'ordre alimentaire, vestimentaire, d'hygiène ou de logement compte tenu de leurs ressources;
- ii. soit sur le plan de la santé, en ne lui assurant pas ou en ne lui permettant pas de recevoir les soins que requiert sa santé physique ou mentale;
- iii. soit sur le plan éducatif, en ne lui fournissant pas une surveillance ou un encadrement approprié ou en ne prenant pas les moyens nécessaires pour assurer sa scolarisation;

2. Lorsqu'il y a un risque sérieux que les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux de la manière prévue au sous-paragraphe 1

(Ministère de la Justice, 2008 : Art. 38b)

Face à ce discours dominant et simplifié sur la négligence, les parents se sont retrouvés avec l'impression d'avoir peu de marge de manœuvre afin de s'opposer à cette situation de compromission.

Cette définition de la négligence agit dès lors comme une norme dans l'évaluation de la situation de négligence. Si nous gardons en tête que le passage d'une régulation religieuse à une prise en charge étatique, appuyé par une construction juridique, a modifié la norme et déplacé le pouvoir tout en utilisant de nouveaux dispositifs juridiques et scientifiques, nous pouvons dès lors considérer l'élaboration de la LPJ comme étant l'établissement d'une nouvelle normativité en matière de protection de l'enfance, mais aussi de régulation sociale. Ainsi, comme l'explique Foucault (Epston et White, 2003), les nouveaux mécanismes du pouvoir proposent au lieu de réprimer, d'assujettir les acteurs. Dans son texte *De la gouvernementalité*, Foucault (1994b) explique que les sociétés modernes utilisent ce qu'il nomme deux technologies au pouvoir, à savoir le pouvoir disciplinaire (qui a été particulièrement développé dans son étude sur les prisons et qu'il considère comme une discipline et un contrôle des corps) et de techniques de « gouvernementalité » (qui est le rapport subjectif à la norme et de la gestion de la population) (Macmillan, s.d.). La norme étant alors inséparable d'une structure de « savoir-pouvoir » (Foucault, 1975, 1980; Epston et White, 2003), elle est fondée sur le critère du vrai ou du faux, du normal ou du pathologique, du conforme ou du déviant ce qui nous amène à parler maintenant en terme de normalisation en distinguant le normal de la déviance (Macmillan, s.d.). En ce sens, dans le cadre d'une évaluation d'un signalement, il n'est plus question de comprendre ce qui s'est passé, mais plutôt de savoir si le comportement est conforme à la règle. Si nous nous référons aux techniques du pouvoir chez Foucault (Foucault, 1994 b; Epston et White, 2003; Macmillan, s.d.), nous pouvons alors affirmer qu'une des manifestations du pouvoir discrétionnaire de la personne autorisée peut se traduire au sein de demandes qui disciplinent et normalisent un comportement qui a mené au signalement de la situation. L'évaluation de ce signalement se limiterait alors à savoir si le comportement est conforme à la règle. Plus spécifiquement, afin de statuer si le comportement est conforme à la règle dans des situations de signalement pour négligence, la personne autorisée va alors se référer à l'article 38b) de la LPJ et va observer si la situation semble ou non correspondre avec les motifs de négligence qui y sont cités. Les parents affirment toutefois ne pas s'identifier à la définition (entendre à l'expertise) à laquelle la personne autorisée se réfère. Outre le sentiment de jugement qu'ils affirment avoir ressenti dans les motifs du signalement, les parents mentionnent le peu de pouvoir qu'ils ont eu afin de modifier la définition de la situation. Ce pouvoir se limitait, selon eux, à « vendre leur

*salade* » afin de modifier les impressions de la personne autorisée. Ils faisaient ainsi face à un axe hiérarchique du pouvoir (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003) qui se réfère à une autorité d'expertise (Trottier et Racine, 1992) n'offrant que peu, voire aucune aide.

Ici, encore une fois, l'utilisation de la médiation en contexte d'autorité aurait pu contribuer à offrir de l'aide aux parents. Il est évident que d'évaluer des situations de négligence peut s'avérer être plus difficile pour la personne autorisée que d'évaluer la présence de violence physique ou d'abus sexuel à cause de la nature moins concrète des faits. Le recours à des techniques de médiation en contexte d'autorité peut permettre l'établissement d'un climat propice à la divulgation d'informations en lien avec les motifs du signalement. Les notions d'empathie, de persuasion, d'inventivité et de diversion mentionnées par Bernard (2002) peuvent contribuer à créer et favoriser l'équilibre entre la tâche d'évaluation et la relation avec les parents. Ainsi, l'impression des parents d'être sous enquête laisse transparaître un déséquilibre dans la relation qui s'établit entre la personne autorisée qui effectue l'évaluation et les parents concernés par celle-ci. Afin d'atteindre cet équilibre, Bernard (2002) propose de questionner, de paraphraser, de faire parler les acteurs concernés pour structurer les échanges et favoriser les interactions ce qui ne semble pas avoir été le cas pour nos informateurs.

Toutefois, les parents ne semblent pas avoir vécu l'expérience selon ce modèle. La définition de la situation semble d'ailleurs avoir eu une répercussion dans la représentation des parents de leur rôle éducatif envers leurs enfants à un tel point que cinq des sept participants affirment s'être remis en question en lien avec celui-ci. Trois de ces cinq parents ont même eu l'impression « *d'être tassés* » dans leur rôle auprès de l'enfant ressentant que le DPJ tentait de se substituer à eux. Deux de ces participants ont également eu l'impression que la personne autorisée « *montait* » les enfants contre eux afin de légitimer son intervention. Nous sommes ici très loin d'une impression de participation dans la définition de la situation à l'intérieur de la relation avec la personne autorisée. Les parents utilisaient alors différents mécanismes afin de prendre un tant soit peu « d'espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) tels que la remise en question ainsi que la contestation des allégations du signalement, mais aussi l'adhésion et l'utilisation du discours du DPJ. Quoi qu'il en soit, il n'en demeure pas moins qu'ils n'avaient pas l'impression d'être compris lorsqu'ils s'exprimaient. Il semble que les parents établissent une distinction entre être entendu et être écouté. En effet, la personne

autorisée peut entendre le parent en lui offrant un espace d'expression, mais cela ne signifie pas pour autant que ce qu'il dit sera pris en considération, sera écouté. Nous pouvons penser que l'espace offert pour s'exprimer est contrôlé par la personne autorisée et qu'il s'agit d'une fausse impression de participation pour le parent. Dans cette dynamique, n'oublions pas que s'il n'y a plus de possibilité d'action pour l'une ou l'autre des parties, nous ne parlons plus en termes de pouvoir, mais bien de domination.

### 5.2.3 Pouvoir d'agir des parents ou comment les parents ont trouvé des espaces de jeux afin de se mobiliser dans la situation

Cette impression des parents d'être entendus sans être écoutés contribue à l'idée que la personne autorisée avait un parti pris et que l'intervention était déjà planifiée à l'avance, ce qui positionne l'intervention selon un axe hiérarchique du pouvoir (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003). Les parents ont d'ailleurs mentionné avoir eu l'impression d'être « *à la merci* » de la personne autorisée qui effectuait l'évaluation et l'orientation de la situation. Différents facteurs ont contribué à cette impression dont le peu de rencontres lors de l'évaluation et le déroulement de celles-ci. La majorité des parents (cinq des sept situations) affirment n'avoir eu que deux rencontres avec la personne autorisée lors du processus d'évaluation et d'orientation du signalement. Nous pouvons alors nous questionner sur la façon dont l'intervenant peut offrir de l'aide ou statuer sur la sécurité et le développement de l'enfant. Il est évident qu'il y a certaines situations où la compromission de l'enfant est apparente. Toutefois, les situations de négligence pouvant être très complexes, il nous apparaît difficile de croire que les besoins des parents et des enfants ainsi que les conditions pouvant mener à la rétention du signalement peuvent être évalués à l'intérieur d'une seule rencontre d'une durée moyenne d'environ une heure. Cet élément contribue d'ailleurs à l'impression du parent que la personne autorisée ne fait qu'évaluer si le comportement de celui-ci est conforme à la norme établie par l'article 38 de la LPJ. Une mère, bénéficiant de la présence d'un intervenant IRI mentionne d'ailleurs que la personne autorisée à effectuer l'évaluation de la situation n'est là que pour enquêter comparant la fonction de cette dernière à celle d'un policier. Finalement, cela a aussi contribué à l'impression que la décision avait été prise préalablement à la première rencontre. Ce parti pris peut aussi être interprété comme

une non-reconnaissance de l'expression des besoins des parents par le représentant du DPJ. Dans un tel contexte d'évaluation, nous pouvons également nous demander si les parents ont pu exprimer leurs besoins. En effet, nous considérons que le mandat du DPJ est, entre autres, de permettre aux parents de bien exprimer leurs besoins. En ce sens, le recours à l'approche de la médiation en contexte d'autorité peut permettre une telle identification.

Même si cette impression hiérarchique du pouvoir s'est fait sentir dès le départ pour l'ensemble des participants, certains parents ont su néanmoins trouver des « espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) afin de reprendre un droit de parole et un pouvoir sur la définition de la situation. Parmi ceux-ci, la troisième participante a réussi à faire valoir son opinion sur la situation malgré le contenu du signalement, en mettant l'accent sur la violence conjugale. La personne autorisée considérait qu'il y avait négligence parce que l'enfant y était exposé sans que la mère ne semble poser aucune action pour remédier à la situation. Toutefois, celle-ci a réussi à exprimer que c'est bel et bien dans une volonté de protection qu'elle avait agi ainsi. Bien que la personne autorisée ait pu prendre en considération les faits lui étant présentés, le contenu du signalement ne pouvait toutefois pas être modifié dans le rapport d'évaluation. Cet exemple nous permet de voir qu'il est possible de créer des « espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) permettant aux parents d'exprimer leurs opinions et de prendre par le fait même du pouvoir sur la situation. Cependant, une question persiste : pourquoi cette mère de famille est-elle la seule des participants qui a agi de la sorte ? Le fait que cette mère présentait lors de l'entretien une forte capacité d'introspection ne justifie pas à lui seul une telle prise de pouvoir. Notons qu'elle fréquentait déjà une intervenante d'une ressource communautaire qui lui avait expliqué ce qu'était la violence conjugale et les répercussions de celle-ci sur les personnes de l'environnement immédiat. Cette intervenante a pu favoriser l'appropriation du pouvoir d'agir et la responsabilisation de la mère dans la situation. Prenant ainsi en considération la dimension constitutive du pouvoir dont parlent Epston et White (2003), la participante était elle aussi dans une structure de « savoir/pouvoir » (Foucault, 1975, 1980, 1994b). Plus la mère de famille acquérait une « connaissance » du phénomène de la violence conjugale, plus elle prenait du pouvoir sur la situation, au point d'en venir à créer des « espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) et de négociation (Bernard, 2002; Fillion, 2008, 2009) avec la personne qui effectuait

l'évaluation. En ce sens, nous pouvons supposer que sa fréquentation du milieu communautaire lui permettait d'acquérir des connaissances utiles pour prendre position dans une relation de pouvoir qu'elle-même qualifiait de rigide. Cette participante nous a même mentionné qu'elle a demandé à deux reprises à la personne autorisée de rencontrer avec elle les intervenants de la ressource communautaire pour qu'ils donnent un autre son de cloche. C'est à ce moment que la mère nous a expliqué que l'attitude de la personne autorisée a changé et que « l'espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) s'est modifié. La mère a d'ailleurs utilisé la même tactique avec les policiers lorsque son mari a enfreint les conditions de sa liberté conditionnelle. Elle s'était alors présentée au poste de police avec la personne autorisée, ce qui a eu pour effet, selon elle, d'activer le processus de plainte. Cet exemple, permet de voir l'importance pour le DPJ de travailler en partenariat avec l'ensemble des services dans la collectivité et ce faisant, de favoriser l'établissement d'une marge de manœuvre permettant l'expression du pouvoir de chacune des parties.

### 5.3 Participation des parents quant à l'orientation de la situation

#### 5.3.1 Participation limitée dans l'orientation de la situation

Nous avons présenté dans la problématique que, selon le *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse* (MSSS, 1998), différents droits sont reconnus aux enfants et, dans certains cas, aux parents. En effet, les parents ont le droit d'être informés, d'être écoutés et de recevoir des services adéquats lors d'une intervention du DPJ. Si tous les parents interrogés se sont sentis peu interpellés lors de l'évaluation, nous constatons que la situation n'est guère différente à l'étape de l'orientation. L'ensemble des parents ont mentionné que tout au long du processus d'évaluation, la peur de se voir retirer la garde de leurs enfants était présente. C'est d'ailleurs à l'étape de l'orientation que l'anxiété s'est fait le plus ressentir selon les parents interrogés.

L'anxiété des parents est particulièrement grande du fait qu'ils ont l'impression de n'avoir aucune influence sur l'orientation. À ce stade, selon eux, la décision sur l'orientation de la situation relève uniquement du pouvoir discrétionnaire (Laforest, 1980; Valiquette, 1997;

Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004) de la personne autorisée. Cette impression d'une participation restreinte dans l'orientation de la situation limite encore une fois les possibilités d'action des parents ce qui leur donne une impression de domination de la part de la personne autorisée. À cet égard, la situation de la troisième participante est particulièrement éloquent. L'adolescente a été retirée du milieu familial à l'aide des policiers suite au retard de celle-ci à une rencontre avec l'intervenant IRI et ce, sans le consentement de la mère. Elle a demandé aux intervenants quel article de la LPJ leur donnait le droit de lui retirer son enfant. Elle a affirmé que c'était la première fois qu'on lui mentionnait la possibilité de se voir retirer la garde de ses enfants. Deux autres cas, où les policiers sont intervenus conjointement avec la personne autorisée, se sont déroulés de façon similaire. Force est de constater que cette façon d'intervenir place le parent dans un rapport qui limite considérablement ses possibilités d'actions. Le témoignage des parents au tribunal de la Jeunesse devient alors le seul pouvoir qu'ils peuvent exercer afin de tout faire pour conserver la garde de leurs enfants et encore là, ils n'ont pas l'impression qu'ils ont un pouvoir sur la décision. Nous pouvons donc imaginer que cette expérience est vécue, à tout le moins, de façon anxigène sinon victimisante alors que tous les parents affirment qu'aucun service d'aide ne leur a été offert à cette étape.

Les parents dont la situation a été judiciairisée ont tout de même su une fois encore trouver des « espaces de jeu » (Crozier et Freidberg, 1977) afin de prendre un certain pouvoir sur l'orientation de la situation. Ils ont tout d'abord perçu leur relation avec leur avocat d'une manière bénéfique, c'est-à-dire comme étant un pouvoir légitime qui leur a offert un certain savoir et leur a permis de prendre du pouvoir dans le processus de judiciarisation. N'est-ce d'ailleurs pas là le rôle de leur avocat que de plaider en leur faveur afin qu'ils conservent, le plus possible, la garde de leur enfant et que leurs droits soient respectés ? De plus, les parents affirment que les intervenants des organismes communautaires qu'ils fréquentaient alors leur permettaient de prendre un pouvoir lors du processus de judiciarisation. Outre le fait d'offrir de l'aide et de l'écoute aux parents dans ces moments difficiles, les intervenants de ces organismes leur ont parfois permis d'intégrer des « savoirs » (Foucault, 1977, 1980, 1994b) leur permettant de mieux s'affirmer et de mieux négocier face au pouvoir d'expertise du DPJ (Laforest, 1980; Valiquette, 1997; Bernard, 2002; Lamontagne, 2003, 2004).

Tous les parents rencontrés ont tenté, chacun à leur manière, de prendre du pouvoir en regard de l'orientation de la situation. Il est alors frappant de constater que les parents ont dû trouver ou se « forger » eux-mêmes « des espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) à l'extérieur de la relation avec l'intervenant. Dans les cas où les parents n'avaient pas de soutien extérieur à l'intervention, ils ne leur restaient que la contestation ou le refus des services pour prendre du pouvoir. Que ce soit en refusant catégoriquement l'intervention du DPJ, comme l'a fait ce père de famille en niant la situation de compromission ou, en préférant le conjoint dans une autre situation, ayant un interdit de contact avec les enfants, les parents ont pris des décisions pour reprendre du pouvoir sur la situation dans un contexte « d'espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) restreint ou absent. Adhérer aux demandes du DPJ peut aussi faire partie de stratégies pour conserver un certain pouvoir sur la situation. Sans nécessairement parler de domination, dans plusieurs cas, la possibilité d'action des parents était très limitée. Généralement, la relation avec la personne autorisée lors de l'orientation de la situation a été considérée hiérarchique par les parents. Malgré cette impression d'une relation hiérarchisée, il demeure pertinent de nous questionner sur le type de négociation qui a été engagé en ce qui concerne l'orientation de la situation.

### 5.3.2 Mandat de protection et négociation de l'orientation de la situation

L'absence de négociation lors de l'orientation de la situation demeure un autre facteur qui a laissé cette impression hiérarchique du pouvoir dans la relation. Seule une participante sur l'ensemble des parents rencontrés a eu l'impression qu'un processus de négociation avait été entamé à ce stade de l'intervention. Il semble d'ailleurs que cette négociation s'est effectuée sur le mode de la collaboration en considérant les intérêts de chacun des partis. La mère a elle-même demandé la poursuite de l'intervention car elle considérait que celle-ci était faite dans l'intérêt de sa protection et de celle de sa fille face à un ex-conjoint violent. Elle a mentionné que lors de l'orientation de la situation, le représentant du DPJ lui a mentionné que si elle retournait avec son ex-conjoint, il faudrait qu'il procède au retrait de l'enfant du milieu familial. La mère affirme avoir vécu cette position comme une forme de négociation car elle l'a perçu comme de l'aide et non pas comme une menace. En aucun cas, elle ne s'est

sentie jugée en lien avec son ambivalence à l'égard de son ex-conjoint. L'ensemble des parties travaillait dans le but de protéger l'enfant tout en tentant de responsabiliser la mère.

Comme le mentionne Potvin et Dionne (2003), dans un l'article, *L'intervention en protection : L'art de la relation d'aide en contexte d'autorité* :

Le malaise entourant le choix du régime concerne plus spécifiquement l'appréciation du caractère suffisant de la reconnaissance et de la motivation. [...] Qu'est-ce qu'une reconnaissance et une motivation suffisante ? Pour certains, une reconnaissance suffisante c'est celle qui crée une petite brèche dans les défenses et résistances des familles permettant qu'on commence à se parler de ce qui pose problème et nuit à la sécurité et au développement des enfants. Pour d'autres, une reconnaissance suffisante c'est celle qui, bien qu'elle puisse tolérer quelques compromissions, cerne de façon précise l'ensemble des difficultés de la famille et permet d'aborder franchement, dès le début de l'intervention, l'essentiel de ce qui pose problème et nuit à la sécurité et au développement des enfants (Potvin et Dionne, 2003 : 26).

Nous pouvons noter dans cet extrait que l'orientation de la situation repose sur la subjectivité de la personne autorisée et que ce pouvoir discrétionnaire est fondé sur différents facteurs selon les intervenants. Tous s'entendent pour affirmer que la personne autorisée agit dans l'intérêt des enfants, mais comme le mentionne une mère, qu'en est-il des besoins des parents ? L'orientation de la situation est le point culminant du processus d'évaluation du signalement. Il y aura une conséquence, et ce, indépendamment de l'orientation. La sollicitation de la participation des parents dans le processus d'orientation est, selon nous, tout aussi importante qu'une entente sur la définition de la situation, mais son impact sera majeur pour la suite de l'intervention et la mise en place des « espaces de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977) dans le cas de la rétention du signalement. En ce sens, « une négociation sur intérêt » (Bernard, 2002) est d'autant plus valorisée afin que les parents puissent s'exprimer sur leurs besoins dans la situation signalée au DPJ. Toutefois, c'est la seule participante qui a vécu l'orientation de la situation comme une négociation sur intérêt. Le reste des participants a mentionné avoir eu l'impression, lorsqu'il y avait négociation, qu'elle s'effectuait uniquement dans l'intérêt du DPJ et que celui-ci se résumait dans la majorité des situations au retrait des enfants du milieu familial. Ce type de négociation provoque, ou alimente du moins, le conflit car il est impossible que les parties s'entendent dans un tel contexte (Bernard, 2002). Cette négociation s'effectue alors sur un mode binaire à l'endroit duquel une

partie considère dire vrai alors que l'autre est considérée dans l'erreur (Bernard, 2002). Selon les dires des parents, différents arguments contribuaient au retrait des enfants du milieu familial. Nous avons entendu des arguments allant de l'objectif pécuniaire à l'endroit duquel le DPJ fait de l'argent avec les parents, à la participation du DPJ dans l'offre des jeunes filles à des membres de gang de rue afin qu'elles puissent se prostituer.

En définitive, ce chapitre d'analyse nous a permis d'un peu mieux comprendre la position des parents quant à une intervention du DPJ. Nous avons été frappés de voir que l'institution et la loi fassent encore sens pour eux suite à ce qu'ils nous ont raconté de leur expérience. Cette contradiction exprimée dans les difficultés reliées à l'expérience qui est personnalisée à la personne autorisée semble toutefois refléter la force du pouvoir discrétionnaire de l'institution dans la construction identitaire de ces parents. Effectivement, comme nous l'a démontré Crozier et Freidberg (1977), le pouvoir est productif et l'identité est érigée dans le pouvoir. Dans un tel contexte, nous pouvons considérer que le pouvoir discrétionnaire de l'institution contribue à la construction identitaire des parents. Toutefois, nous considérons que si les personnes autorisées avaient préconisé une approche de médiation en contexte d'autorité, la collaboration et la responsabilisation des parents auraient été facilitées. Toutefois, c'est le contraire qui ressort des entretiens. Les parents ont plutôt eut l'impression d'être sous enquête un peu à l'image de la police ce qui intègre l'intervention dans une perspective de contrôle social. Comme nous l'avons déjà dit, l'expérience des parents a été aussi influencée par leur expérience avec les personnes autorisées qui semblaient appliquer des mesures décidées d'avance. Ce résultat nous amène à réfléchir dans une recherche future au point de vue des parents dont la situation fût signalée et retenue sur leur participation à l'étape de l'application des mesures. Nous avons toutefois arrêté notre choix pour le présent projet de recherche sur l'étape de l'évaluation/orientation du processus d'intervention car nous considérons celle-ci influençant le reste de l'intervention, ce que nos données nous ont d'ailleurs confirmé.

## CONCLUSION

Le but de ce mémoire était de donner la parole aux parents quant à leur expérience avec la personne autorisée lors d'un signalement au DPJ. Afin de contextualiser leurs discours, nous avons effectué dans la problématique un bref historique de la protection de l'enfance au Québec en mettant en relief l'implication progressive de l'État sur cette question. Nous avons montré que le processus de médiation en contexte d'autorité pouvait amoindrir les effets contrôlant de l'intervention puisqu'il mettait à l'avant-plan les besoins des acteurs concernés par la situation signalée au DPJ en se concentrant sur le caractère aidant de l'intervention plutôt que contrôlant. Le cadre conceptuel de cette recherche qui s'appuie sur deux axes du pouvoir, soit un axe hiérarchique et un démocratique, nous a permis de réfléchir sur le rapport qui peut s'installer entre un parent et un intervenant lors de l'évaluation/orientation d'un signalement. Nous avons alors situé le pouvoir dans l'interaction entre un minimum de deux acteurs où la personne autorisée ayant recours au processus de médiation en contexte d'autorité peut positionner l'intervention selon un axe démocratique du pouvoir. La notion « d'espace de jeux » telle que développée par Crozier et Freidberg (1977) est alors venue éclairer les marges de manœuvre que les différents acteurs concernés par le signalement peuvent avoir dans un processus d'évaluation et d'orientation. Cette notion « d'espace de jeux » (Crozier et Freidberg, 1977), nous a d'ailleurs permis de voir qu'il est possible pour la personne autorisée de recourir à une négociation sur intérêt (Bernard 2002) lors de laquelle les « besoins » des acteurs sont centraux. Toutefois, selon nos résultats, les parents ont eu une impression contraire quant à leur participation dans le processus d'intervention.

L'analyse des résultats nous permet de conclure que l'impression générale des parents concernant leur expérience avec la personne autorisée est plutôt négative. Les parents se sont sentis davantage sous enquête que dans un processus d'aide. Cette impression a eu des effets sur leur participation dans l'ensemble du processus d'intervention et a laissé l'impression que la relation s'était développée selon l'axe hiérarchique du pouvoir. Selon nous, l'utilisation du processus de médiation en contexte d'autorité aurait pu favoriser la participation et la

réappropriation du pouvoir par les parents dans l'ensemble du processus d'évaluation/orientation et ainsi amener les échanges sur un axe démocratique du pouvoir. Néanmoins, certains parents ont su prendre position dans le processus d'intervention. La réappropriation de certains « espaces de jeux » (Crozier et Friedberg, 1977) a contribué à une impression de participation et d'implication de la part de ces parents. Toutefois, cette réappropriation d'un certain pouvoir ne semble pas avoir été suscitée par la personne autorisée, mais plutôt par des facteurs extérieurs, tels qu'être à l'emploi de l'organisme ou de bénéficier du soutien d'intervenants communautaires qui leur ont permis d'approfondir certaines connaissances sur la situation qu'ils vivaient. Grâce à ces connaissances supplémentaires, les intégrant dans une structure de savoir/pouvoir (Foucault, 1994b; Epston et White, 2003), les parents ont pu s'affirmer et être ainsi reconnus en tant qu'acteurs dans le processus d'intervention.

Malgré cette impression négative de l'intervention de la personne autorisée, l'ensemble des participants était d'accord sur l'importance d'une telle loi. C'est davantage au niveau de la structure technocratique ainsi que de l'expérience avec les personnes autorisées que leurs critiques se sont dirigées. Cette personnalisation de l'expérience avec la personne autorisée à effectuer l'évaluation/orientation de la situation nous laisse donc croire qu'il est possible de rechercher la participation des parents dans un contexte d'intervention où le caractère contrôlant semble mis de l'avant.

Partant du postulat que la relation d'aide en Protection de la jeunesse s'imbrique dans un contexte d'autorité et qu'elle fait appel à un certain contrôle social (Trottier et Racine, 1992), une réflexion sur l'intervention en contexte d'autorité participe selon nous à une réflexion épistémologique sur la place de l'autorité et du pouvoir dans l'intervention en travail social. Cette indéniable relation entre le pouvoir, l'autorité et la relation d'aide est articulée dans la relation aidant-aidé à l'intérieur de la norme de contrôle institutionnelle et sociale d'une part, et, d'autre part, dans le désir de protéger l'enfant des sévices qu'il peut vivre et d'apporter une aide à la famille. En d'autres termes, il existe une tension entre les valeurs normatives et la subjectivité de l'intervenant où celui-ci prend tour à tour la position d'un agent de régulation et de contrôle social et celle d'un agent de changement social qui met l'accent sur des valeurs liées à la relation d'aide, et ce, même si très souvent, l'intervenant se retrouve

dans une position où les relations de contrôle ont tendance à prendre le dessus selon la dynamique de la situation. Cette « contradiction » entre une idéologie humaniste de la relation d'aide et la fonction contrôle social « [...] est inévitablement liée à l'activité de socialisation dans laquelle leur pratique place les intervenants » (Racine, 1989 : 10). Considérant que la relation d'aide correspond à un rapport de pouvoir nécessairement asymétrique tant par le caractère socio-légal que par le mandat qui est conféré à la personne autorisée, le contrôle social qui en découle peut être modifié en relation d'aide qui a comme objectif central non pas uniquement l'application de la loi, mais plutôt la recherche de la participation des parents dans l'ensemble du processus d'intervention. Toutefois, nous pouvons nous questionner à savoir si la participation et la responsabilisation des parents de l'étude étaient l'objectif central des personnes autorisées effectuant l'évaluation et l'orientation du signalement à la Protection de la jeunesse. Pour terminer, nous aimerions laisser la parole à une participante qui résume très bien le point de vue des parents sur leur expérience avec la personne autorisée à effectuer l'évaluation/orientation de leur situation qui fut signalée au DPJ. Elle nous explique que :

J'ai trouvé l'expérience très intrusive. Du monde qui vient gérer ta vie puis qui porte des commentaires et des jugements ou qu'ils font la morale sur comment t'es. Non, j'ai pas une perception très positive de ce que j'ai vécue avec le DPJ. Peut-être parce que l'intervenant qui a travaillé dans ce dossier-là, c'est peut-être la personnalité, je ne le sais pas trop là, mais moi je ne me suis pas sentie accueillie comme une mère de famille, mais je me suis sentie jugée si je voulais récupérer mes enfants, si je voulais une garde partagée avec le père de mes enfants. J'avais pas l'impression que cette décision-là m'appartenait donc j'étais un peu à la merci d'une personne qui fait l'évaluation en trente jours puis sur quoi il se base... son impression. Ma vie bascule dans l'impression clinique d'un intervenant. Je veux dire que ça reste que c'est des humains qui font les évaluations oui, mais on ne peut pas faire fi des perceptions des gens de leurs vécus, heu de leur rigidité par rapport à certains trucs et de leur tolérance par rapport à d'autres. Tu peux avoir un intervenant social qui va être tolérant, un autre qui va être plus rigide et cela va venir teinter ton évaluation. Je suis persuadée que les évaluations sont teintées par les perceptions de la nature humaine, je ne peux pas croire (entrevue 1).

## RÉFÉRENCES

- Anadòn, Maria. 2006. « La recherche dite "qualitative" : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents » *Recherche Qualitative*, vol.26 (1), pp. 5-31.
- Arial, Patrick. 2009. *S'adapter au changement... Pas toujours évidents : Les modifications apportées à la Loi sur la Protection de la jeunesse* [En ligne] (site consulté le 25 mars 2012) [www.centrejeunessedequébec.qc.ca/institut/documents/SVO\\_09\\_art\\_5.pdf](http://www.centrejeunessedequébec.qc.ca/institut/documents/SVO_09_art_5.pdf).
- Balmer, Alexandre et Jacques Hébert. 2009. « Les médiations en question », *Revue Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, n° 2, p. 20-30.
- Bastard, Benoît et Laura Cardia-Vonèche. 2002. « Pouvoir dans la famille, pouvoir sur la famille ». In *Le pouvoir : Des rapports individuels aux relations internationales*, sous la dir. de Jean-Claude Ruano-Borbalan et Bruno Choc. Paris : Édition Science Humaine.
- Beaudoin, Suzanne, Gaby Carrier, Rachel Lépine et Richard Cloutier. 1997. « La judiciarisation à la protection de la jeunesse : Issue ou obstacle pour les parents ? », *Revue Prisme*, vol. 7, n° 2 (printemps), p. 108-120.
- Bédard, Jean. 2008. *Le pouvoir ou la vie : Repenser les enjeux de notre temps*. Montréal : Fides.
- Bernard, Luc. 2002. *Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité*. Saint-Nicolas : Les Presses de l'Université Laval.
- Bilodeau, Guy. 2005. *Traité de travail social*. Rennes : Édition de l'École Nationale de la Santé Publique (ENSP).
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre. 1992. *La médiation : Une justice douce*. Paris : Édition Syros Alternative.
- Brisson-Amyot, Pierrette. 1998. « La spécificité de la médiation en contexte d'autorité ». In *La médiation familiale*, sous la dir. de Lisette Laurent Boyer. Cowansville : Édition Yvon Blais.
- Campenhoudt, Luc Van et Raymond Quivy. 2006. *Manuel de recherche en science sociales*. Paris : Dunod.
- Centres Jeunesse du Québec. 2010. *La négligence, faites-lui face : Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse/directeurs provinciaux*. Association des Centres Jeunesse. [En ligne] (site consulté le 7 avril 2012) [www.acjq.qc.ca/public/a14178bc-45b5-4a12-b27e-38017be2da39/mes\\_documents/bilans/acj1001\\_bilan\\_directeurs-9.pdf](http://www.acjq.qc.ca/public/a14178bc-45b5-4a12-b27e-38017be2da39/mes_documents/bilans/acj1001_bilan_directeurs-9.pdf).

Centres Jeunesse du Québec. 2011a. *La violence change l'enfance : Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse / directeurs provinciaux*. Association des Centres Jeunesse de Montréal [En ligne] (site consulté le 7 avril 2012) [www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pdf/dpj/bilan\\_dpj\\_2011.pdf](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pdf/dpj/bilan_dpj_2011.pdf).

Centres Jeunesse du Québec. 2011b. *Ici, ensemble, pour demain. Rapport annuel 2010/2011*. Association des Centres Jeunesse de Montréal. [En ligne] (site consulté le 15 février 2012). [www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pdf/cjm/rapport\\_annuel\\_2011.pdf](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pdf/cjm/rapport_annuel_2011.pdf).

Chouinard, Isabelle, Yves Couturier et Yves Lenoir. 2009. « Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux », *Revue Nouvelle pratiques sociales*, vol. 21, n° 2, p. 31-45.

Claprood, Sonia, Karine Dutilly, Julie Ladouceur et Sophie Pouliot. 1999. *La protection de l'enfant : Évolution*. Sherbrooke : Éditions Revue de Droit.

Commission permanente des Affaires sociales. 2006. *Mémoires de la Consultation générale et auditions publiques sur le Projet de loi n° 125 : Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives*. Québec : Les publications du Québec.

Crête, Jean. 2008. « L'éthique en recherche sociale » In *Recherche sociale : De la problématique à la collecte de données*, sous la dir. de Benoit Gauthier, p. 287-307. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Crozier, Michel. 1994. *La société bloquée*. Paris : Seuil.

Crozier, Michel et Erhard Freidberg. 1977. *L'acteur et le système*. Paris : Seuil.

Davidson, Arnold et Frédéric Gros. 2004. *Michel Foucault. Philosophie. Anthologie*. Paris : Gallimard.

De Munck, Jean. 1997. *Les mutations du rapport à la norme; un changement dans la modernité*. Paris : De Boeck .

De Singly, François. 2007. *Sociologie de la famille contemporaine*. Paris : Armand Colin.

Denzin, Norman et Yvonna Lincoln. 2000. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks : Sage.

Dionne, Michelle. 2002. *Analyse du phénomène de la judiciarisation au CJM*. Rapport final. Montréal : Centre Jeunesse de Montréal-Institut universitaire.

Dockès, Pierre. 2000. *Pouvoir, autorité et convention d'obéissance*. [En ligne] (site consulté le 30 janvier 2011) <http://leuven.pagesperso-orange.fr/convention-Dockes.pdf>.

Elbaz Mikhaël, Andrée Fortin et Guy Laforest. 1996. *Les frontières de l'identité : modernité et postmodernisme au Québec*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Epston, David et Michael White. 2003. *Les moyens narratifs au service de la thérapie*. Bruxelles : Éditions SATAS.

Esprimont, Marie Claude. 1978. « Quelques réflexions sur l'intervention en contexte d'autorité », *Revue Intervention*, n° 52, p. 49-51.

Fillion, Lorraine. 2008. *La médiation familiale : une solution gagnante pour les familles séparées et recomposées* [En ligne] (site consulté le 30 août 2010) <http://www.familis.org/riopfq/publication/pensons94/filion.pdf>.

Fillion, Lorraine. 2009. *L'approche de la médiation en Protection de la jeunesse*. Formation offerte par l'Association des Centres jeunesse du Québec. Montréal.

Fisher, Robert et William Ury. 1982. *Comment réussir une négociation*. Paris : Seuil.

Fize, Michel. 2002. « Parents/adolescent : La négociation permanente ». In *Le pouvoir : Des rapports individuels aux relations internationales*, sous la dir. de Jean-Claude Ruano-Borbalan et Bruno Choc, p. 264-678. Paris : Édition Science Humaine.

Foucault, Michel. 1975. *Surveiller et Punir*. Paris : Gallimard.

Foucault, Michel. 1980. *L'Archéologie du savoir*. Paris : Gallimard.

Foucault, Michel. 1994a. « Le sujet et le pouvoir », *Dits et écrits, Tome III : 1976-1988*. Paris : Gallimard.

Foucault, Michel. 1994b. « Subjectivité et Vérité », *Dits et Écrits, Tome II : 1976-1988*. Paris : Gallimard.

Foucault, Michel. 1994c. « La gouvernementalité », *Dits et écrits, Tome III : 1976-1988*. Paris : Gallimard.

Freynet, Marie-France. 2003. *Les médiations du travail social : Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon : Chronique Sociale.

Gaignon, Christophe. 2007. « De la relation d'aide à la relation d'êtres », *Revue Défi Jeunesse*, vol 13, n° 3, p. 17-24.

Huberman, Michael et Matthew Miles. 2003. *Analyse des données qualitatives*. Paris : De Boeck.

Jacob, Marie. 1997. *Le processus décisionnel au sein des services de protection de la jeunesse étude de la réception et de l'évaluation des signalements*. Thèse de doctorat. Montréal, Université du Québec à Montréal.

Joyal, Renée. 1994. *Précis de droit des jeunes*. Cowansville : Y. Blais.

Joyal, Renée. 1999. *Les enfants, la société et l'État au Québec 1608-1989 jalons*. Montréal : Hurtubise.

Joyal, Renée. 2000. *L'évolution de la protection de l'enfance au Québec entre surveillance et compassion : des origines à nos jours*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Joyal, Renée. 2007. « Dossier enfant », *Encyclopédie Agora* [En ligne] (site consulté le 27 mars 2012) <http://agora.qc.ca/mot.nsf/Dossiers/Enfant>.

Laforest, Marcelle. 1983. « Le professionnalisme et les services sociaux publics : Un paradoxe », *Revue Intervention*, n° 67, p. 4-8.

Laframboise, Josette et Jean-François Renaud. 2004. « La famille en crise, un équilibre à trouver », *Revue Défi Jeunesse*, vol 10, n° 3, p. 16-23.

Lamontagne, Sylvain. 2003. *Création de sens dans une technobureaucratie : l'expérience d'intervenants sociaux au Centre jeunesse de Montréal*. Mémoire de maîtrise. Montréal, Université du Québec à Montréal.

Lamontagne, Sylvain. 2004. « Comment la technocratie construit l'intervention sociale: Exemple du Centre Jeunesse de Montréal », *Revue Intervention*, n° 120, p. 78-88.

Lange, Jean-Marie. 2003. *Une introduction à la médiation : Des techniques d'approches relationnelle à la gestion des conflits pour l'épanouissement de l'humain*. Belgique : Édition Céfal.

Larivière, Claude, Diane Bernier et Jacques Lapierre. 2000. *Les transformations des centres jeunesse de Montréal et de Québec*. Montréal : Institut de recherche pour le développement social des jeunes.

Laurent-Boyer, Lisette. 1993. « La médiation familiale: définition, cadre théorique, bienfaits pour la famille et étude de modèles ». In *La médiation familiale*, sous la dir. de Lisette Laurent-Boyer. Paris : Bayard.

Leenhardt, Jacques, 2000, « Réification », *Encyclopaedia Universalis : Dictionnaire de la Philosophie*. Paris : Albin Michel.

Lévesque, Justin. 1998. *Méthodologie de la médiation familiale*. Montréal : Érés.

Macmillan, Alexandre. 2010. « La biopolitique et le dressage des populations », *Cultures & Conflits* [En ligne] (site consulté le 12 avril 2012) <http://conflits.revues.org/index17959.html>.

Macmillan, Alexandre. s.d. *Norme et gouvernementalité chez Michel Foucault : le rôle de la norme dans les pratiques gouvernementales modernes*. [En ligne] (site consulté le 11 avril 2012) <http://biblio.cdp-hrc.uottawa.ca/dbtw-wpd/docs/largotec/millan.pdf>.

Marcotte, Richard. 1997. *Évaluation du processus de médiation en protection de la jeunesse*. Montréal : Centres jeunesse de Montréal.

Marier, Bernard. et Robert, Anne-Marie. 2004. *Les jeunes en centres jeunesse prennent la parole!* Avis présenté par le Conseil permanent de la jeunesse.

Mayer, Robert. 2000. *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville, Qc : Gaëtan Morin éditeur.

Mayer, Robert et Martin Goyette. 2005. « Politique sociales et pratiques sociales au Québec depuis 1960 ». In *Introduction au travail social*, sous la dir. de Jean-Pierre Deslaurier et Yves Hurtubise. Québec : Presse de l'Université Laval.

Ministère de la Justice. 2008. *Loi sur la Protection de la Jeunesse*. [En ligne] (site consulté le 12 avril 2012) [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P\\_34\\_1/P34\\_1.htm](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_34_1/P34_1.htm).

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 1992. *La protection de la jeunesse : plus qu'une loi*. Rapport. Québec : Les publications du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 1992. *Un Québec fou de ses enfants : Rapport du groupe de travail pour les jeunes*. Québec : Les publications du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 1998. *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*. Groupe de travail sur la révision du manuel de référence sur la Loi sur la protection de la jeunesse. Québec : Les publications du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2006a. *Rapport sur l'appréciation de la performance des services sociaux au Québec* [En ligne] (site consulté le 3 octobre 2010) [www.centrejeunesdemontreal.qc.ca/publications/pdf/performance\\_brochure.pdf](http://www.centrejeunesdemontreal.qc.ca/publications/pdf/performance_brochure.pdf).

Paillé, Pierre. 2006. *La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain*. Paris : Armand Colin.

Parazelli, Michel. 2009. « L'ombre d'Hermès », *Nouvelles Pratiques Sociale*, vol. 21, n° 2 (printemps), p. 1-10.

Poitras, Jean et V. Wiseman. 2005. « Comment réussir une médiation dans le contexte d'une structure hiérarchique? », *Négociations*, vol. 1, n° 5, p. 71-80.

Potvin, Jean-Marc et Michelle Dionne. 2003. « L'intervention en protection : L'art de la relation d'aide en contexte d'autorité », *Revue Défi Jeunesse*, vol. 9, n° 3, p. 25-30.

Poussart, Marie-Anne. 1998. « Médiation familiale : Les enfants sont les grands gagnants. Entrevue avec Lorraine Fillion, travailleuse sociale et médiatrice », *Changement*, vol. 8, n° 1, p. 12-13.

Racine Pierre. 1989. « La loi de la protection de la jeunesse : son impact sur les professionnels », *Revue Intervention*, n° 84 (novembre), p. 10-12.

Rocher, Guy. 1992. *Introduction à la sociologie générale*. Montréal : Édition Hurtubise.

Ruano-Borbalan, Jean-Claude. 2002a. « Science politiques. La métamorphose du pouvoir ». In *Le pouvoir : Des rapports individuels aux relations internationales*, sous la dir. de Jean-Claude Ruano-Borbalan et Bruno Choc. Paris : Édition Science Humaine.

Ruano-Borbalan, Jean-Claude. 2002b. « Introduction générale ». In *Le pouvoir : Des rapports individuels aux relations internationales*, sous la dir. de Jean-Claude Ruano-Borbalan et Bruno Choc. Paris : Édition Science Humaine.

Silvy, Lionel. 2009. *Accompagnement d'un public dit difficile*. Paris : Édition Cres.

Simard, Marie et Jacques Vachon. 1987. *La politique de placement d'enfants : étude d'implantation dans deux régions du Québec*. Québec : Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux.

Simonin, Alain. 2001. « Un nouveau champ de pratiques du travail social : Agir dans les espaces de transaction ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14, n° 2, p. 144-156.

Tétrault, Michel. 2005. *Droit de la famille*. Cowansville : Éditions Yvon Blais.

Tourigny, Marc, Nico Trocmé, Sonia Hélie et Marie-Claude Larivée. 2006. « Facteurs associés à la décision de recourir au Tribunal de la jeunesse lors de l'orientation des mesures de prise en charge », *Revue Criminologie*, vol. 39, n° 1 (Printemps), p. 129-150.

Trottier, Germain et Sonia Racine. 1992. « L'intervention en contexte d'autorité< : Points saillants », *Revue Service Social*, vol. 41, n° 3, p. 5-24.

Trottier, Germain. 1992. « L'intervention d'autorité : aide ou contrôle ? », *Service social*, vol. 41, n° 3, p. 3-4.

Valiquette, Marie et Mathieu Ross. 1997. *Le pouvoir sans abus*. Montréal : Éditions Logiques.

Vidal, Josiane. 2007. *De la puissance paternelle à l'autorité parentale*. Institut Européen de Psychanalyse et travail Social (PSYCHASOC). [En ligne], (site consulté le 4 avril 2012) [www.psychasoc.com/Textes/De-la-puissance-paternelle-a-l-autorite-parentale](http://www.psychasoc.com/Textes/De-la-puissance-paternelle-a-l-autorite-parentale).

## ANNEXE A

## ARTICLE 38 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

**Section I - Sécurité et développement d'un enfant*****Sécurité ou développement compromis***

**38.** Pour l'application de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus sexuels ou d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux.

**Interprétation**

On entend par :

**a) Abandon**

Lorsque les parents d'un enfant sont décédés ou n'en n'assument pas de fait le soin, l'entretien ou l'éducation et que, dans ces deux situations, ces responsabilités ne sont pas assumées, compte tenu des besoins de l'enfant, par une autre personne.

**b) Négligence**

1) Lorsque les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux :

i. soit sur le plan physique, en ne lui assurant pas l'essentiel de ses besoins d'ordre alimentaire, vestimentaire, d'hygiène ou de logement compte tenu de leurs ressources;

ii. soit sur le plan de la santé, en ne lui assurant pas ou en ne lui permettant pas de recevoir les soins que requiert sa santé physique ou mentale;

iii. soit sur le plan éducatif, en ne lui fournissant pas une surveillance ou un encadrement approprié ou en ne prenant pas les moyens nécessaires pour assurer sa scolarisation;

2) lorsqu'il y a un risque sérieux que les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas à ses besoins fondamentaux de la manière prévue au sous-paragraphe.

**c) Mauvais traitements psychologiques**

Lorsque l'enfant subit, de façon grave ou continue, des comportements de nature à causer un préjudice de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation. Ces comportements se traduisent notamment par de l'indifférence, du dénigrement, du rejet affectif, de

l'isolement, des menaces, de l'exploitation, entre autres si l'enfant est forcé à faire un travail disproportionné par rapport à ses capacités, ou par l'exposition à la violence conjugale ou familiale;

d) Abus sexuel

1) Lorsque l'enfant subit des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2) lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation.

e) Abus physiques

1) Lorsque l'enfant subit des sévices corporels ou est soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou de la part d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

2) lorsque l'enfant encourt un risque sérieux de subir des sévices corporels ou d'être soumis à des méthodes éducatives déraisonnables de la part de ses parents ou d'une autre personne et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation;

f) Troubles de comportement sérieux

Lorsque l'enfant, de façon grave ou continue, se comporte de manière à porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou à celle d'autrui et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation ou que l'enfant de 14 ans et plus s'y oppose.

***Sécurité ou développement compromis***

**38.1** La sécurité ou le développement d'un enfant peut être considéré comme compromis :

a) s'il quitte sans autorisation son propre foyer, une famille d'accueil ou une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre de réadaptation ou un centre hospitalier alors que sa situation n'est pas prise en charge par le directeur de la protection de la jeunesse;

b) s'il est d'âge scolaire et ne fréquente pas l'école ou s'en absente fréquemment sans raison;

c) si ses parents ne s'acquittent pas des obligations de soin, d'entretien et d'éducation qu'ils ont à l'égard de leur enfant ou ne s'en occupent pas d'une façon stable, alors qu'il est confié à un établissement ou à une famille d'accueil depuis un an.

**Source :** LPJ, 2008 : Art. 38

## ANNEXE B

## PUBLICITÉ DE LA RECHERCHE

**Invitation à participer à une recherche portant sur le  
Point de vue des parents sur leur expérience  
en Protection de la Jeunesse**

Bonjour,

Je suis étudiant à la maîtrise en travail social à l'UAQM et je réalise actuellement une recherche sur l'expérience des parents dans le cadre d'une Évaluation et l'orientation en protection de la jeunesse. Ce projet de recherche a comme objectif principal de mieux comprendre l'expérience des parents en contexte de Protection de la Jeunesse en leur offrant la possibilité de dire ce qu'ils pensent.

**Comment pouvez-vous participer ?**

En acceptant de faire une entrevue individuelle d'une durée d'environ une heure trente. Pour participer à cette recherche, vous devez :

- ✓ être père ou mère d'un enfant moins de 18 ans qui a reçu ou qui reçoit des services de la protection de la jeunesse;
- ✓ habiter sur l'île de Montréal.

Votre participation à cette recherche est **volontaire**. Vous pouvez vous retirer à tout moment sans aucune conséquence. De plus, elle vous permettra de vous exprimer librement et ce, en toute **confidentialité**. Elle permettra également de faire avancer les connaissances sur le processus d'évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse. Finalement, votre nom n'apparaîtra nulle part dans les résultats de la recherche et il n'y aura aucune façon de vous identifier dans vos propos.

Pour plus d'informations ou participer à la recherche, contacter Dominique Robert, étudiant chercheur responsable du projet de recherche aux coordonnées suivantes : [téléphone] ou [courriel].

## ANNEXE C

## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

## Projet de maîtrise

## Point de vue des parents sur leur expérience en protection de la jeunesse

J'accepte de participer à cette recherche, dirigée par Dominique Robert, étudiant à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). L'étudiant chercheur réalise son mémoire sous la supervision d'Annie Gusew (directrice du mémoire, professeur à l'École de travail social de l'UQAM) ainsi que de Myriam Dubé (Chargée de cours à l'UQAM et co-directrice du mémoire de l'étudiant). Ma participation consiste à prendre part à une entrevue qui durera environ une heure trente et qui aura lieu à l'UQAM ou à tout autre endroit à ma convenance. Cette entrevue sera enregistrée sur bande sonore à moins que je ne m'y oppose. Si c'est le cas, l'étudiant chercheur prendra des notes pendant le déroulement de l'entrevue.

Je reconnais avoir été informé de l'objectif principal de cette recherche qui est de voir le point de vue des parents évalués et orientés suite à la rétention d'un signalement quant aux mandats octroyés à la personne autorisée, à savoir *comment les parents qui ont vécu l'expérience d'une évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse vont vivre la relation avec l'intervenant ?* Je comprends que ma participation à la recherche me donnera la chance de m'exprimer, sans être jugé, et ce, en toute confidentialité. De plus, elle me permettra de donner mon point de vue sur mon expérience vécue en protection de la jeunesse afin d'avoir l'opportunité d'améliorer la qualité des services.

Il n'y a aucun risque lié à la participation à cette recherche. Toutefois, les questions posées peuvent susciter des émotions difficiles ou induire un certain inconfort émotionnel. Ainsi, j'aurai la possibilité d'interrompre ou de suspendre momentanément ma participation, et ce, en tout temps. Si je le désire après l'entrevue, un moment me sera accordé pour verbaliser les sentiments vécus.

Je suis informé(e) que les renseignements obtenus lors de cette entrevue seront confidentiels et qu'ils ne seront connus que de l'étudiant chercheur et de ses directrices. Ces dernières auront accès au matériel recueilli et celui-ci servira essentiellement aux fins de cette recherche. L'étudiant pourra utiliser quelques extraits de la retranscription de l'entrevue pour la rédaction de son mémoire, à condition qu'il soit impossible d'identifier qui que ce soit. Les

données de la recherche seront conservées dans un dossier sécurisé et seront détruites à la fin de la recherche.

Le rapport de recherche sera présenté sous la forme d'un mémoire qui, après son évaluation et son approbation, sera déposé à la bibliothèque générale de l'UAQM. Les résultats de la recherche peuvent être publiés dans différentes revues.

Par ailleurs, je reconnais la possibilité de refuser de répondre à certaines questions et de me retirer de l'étude en tout temps pour des motifs dont je serai seul(e) à juger. Enfin, je suis informé(e) que le sous-comité de la maîtrise a approuvé ce projet de recherche.

En foi de quoi, je, soussigné-e accepte de participer à l'étude.

---

Signature de l'interviewé(e)

---

Date

---

Signature de l'étudiant chercheur

---

Date

## ANNEXE D

## GRILLE D'ENTRETIEN

POINT DE VUE DES PARENTS SUR L'EXPÉRIENCE DE LA NÉGOCIATION  
DU POUVOIR LORS D'UNE ÉVALUATION ET L'ORIENTATION  
D'UN SIGNALEMENT EN PROTECTION DE LA JEUNESSE

**Thème I : Saisir la façon dont les parents comprennent la mission du système de protection de la jeunesse au Québec**

1.1 Tout d'abord, pouvez-vous me parler dans quelles circonstances la protection de la jeunesse est intervenue auprès de vous et de votre enfant.

1.2 Parlez-moi de comment se sont déroulés les premiers contacts avec la protection de la jeunesse ?

1.3- Avant ce premier contact, aviez-vous des idées sur la protection de la jeunesse.

**Thème II : Saisir comment les parents considèrent leur participation quant à la définition de la situation**

2.1 Parlez-moi de comment s'est déroulé l'évaluation du signalement.

2.1.1 Au début de l'évaluation, aviez-vous le même point de vue sur la situation ?

2.2 Parlez-moi de ce que l'intervenant a fait pour tenir compte de votre point de vue sur la situation.

2.2.2 Trouvez-vous que l'intervenant a tenu compte de ce que vous vouliez ?

2.3- Parlez-moi de ce que vous pensez de l'intervenant social qui a fait l'évaluation de signalement.

2.4 Avez-vous vécu de la pression de la part de l'intervenant social durant l'évaluation ?

**Thème III : Saisir comment les familles considèrent avoir eu une influence quant à l'orientation de la situation**

3.1 Parlez-moi du droit de parole que vous avez senti qu'on vous accordait dans l'orientation de la situation.

3.1.1 Est-ce que vous avez pu discuter de la suite des événements avec l'intervenant ?

3.2 Parlez-moi de la manière dont l'intervenant vous a proposé des moyens pour vous aider à prendre des décisions dans votre intérêt.

3.3 Parlez-moi des craintes que vous aviez face à l'orientation de la situation.

#### **Les finalités de l'intervention du DPJ**

4.1 Parlez-moi de ce que, vous pensez des répercussions (effets) l'intervention de la protection de la jeunesse sur votre famille.

4.2 Avec du recul, qu'est-ce que vous auriez souhaité qui se passe autrement dans l'évaluation et l'orientation du signalement de votre enfant ?

4.3 Pour terminer, est-ce que cette expérience a modifié votre perception du système de protection de la jeunesse ?

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez rajouter ?

## ANNEXE E

## QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Votre nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Questionnaire sociodémographique**1- Dans quel quartier de Montréal habitez-vous?  
\_\_\_\_\_

2- À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

- 20-25 ans \_\_\_\_\_
- 25-30 ans \_\_\_\_\_
- 30-35 ans \_\_\_\_\_
- 35-40 ans \_\_\_\_\_
- 40-45 ans \_\_\_\_\_
- 45-50 ans \_\_\_\_\_
- 50 ans et plus \_\_\_\_\_

3- Combien d'enfants avez-vous? \_\_\_\_\_

4- Combien de vos enfants ont-ils été signalé en Protection de la Jeunesse ?  
\_\_\_\_\_5- En quelle année votre enfant a-t-il été signalé en protection de la jeunesse ?  
\_\_\_\_\_

6- Sous quel alinéa votre (vos) a-t-il été signalé ?

- a) Abandon : \_\_\_\_\_
- b) Négligence: \_\_\_\_\_
- c) Mauvais traitements psychologiques : \_\_\_\_\_
- d) Abus sexuels: \_\_\_\_\_
- e) Abus physiques: \_\_\_\_\_
- f) Troubles de comportement sérieux : \_\_\_\_\_
- g) Ne sais pas : \_\_\_\_\_

7- Quelle orientation à t-il été donnée suite à l'évaluation de la situation?

- a) Fermeture du dossier : \_\_\_\_\_  
 b) Élaboration de mesure sur entente volontaire : \_\_\_\_\_  
 c) Judiciarisation : \_\_\_\_\_

8- Est-ce qu'il y a eut placement de votre enfant et si oui, combien de temps ?

\_\_\_\_\_

9- Combien d'intervenants de la Protection de la jeunesse ont-ils travaillé avec vous pour l'ensemble des services reçus ?

\_\_\_\_\_

10- Êtes-vous satisfait des services rendus ?

Oui \_\_\_\_\_  
 Non \_\_\_\_\_

11- Qui participe directement à l'éducation de votre (vos) enfant(s) ?

Mère : \_\_\_\_\_  
 Père : \_\_\_\_\_  
 Grand-mère de l'enfant (maternelle ou paternelle) : \_\_\_\_\_  
 Grand-père de l'enfant (maternelle ou paternelle) : \_\_\_\_\_  
 Autre membre de la famille : \_\_\_\_\_  
 Autre(s) : \_\_\_\_\_

12- Quel est votre état civil ?

Marié : \_\_\_\_\_  
 Séparé : \_\_\_\_\_  
 Veuve (veuf) : \_\_\_\_\_  
 Conjoint de fait : \_\_\_\_\_  
 Célibataire : \_\_\_\_\_

13- Êtes-vous une famille ...

Monoparentale : \_\_\_\_\_  
 Une famille reconstituée : \_\_\_\_\_  
 Une famille nucléaire (traditionnelle) : \_\_\_\_\_

14- Quel est votre revenu familial annuel ?

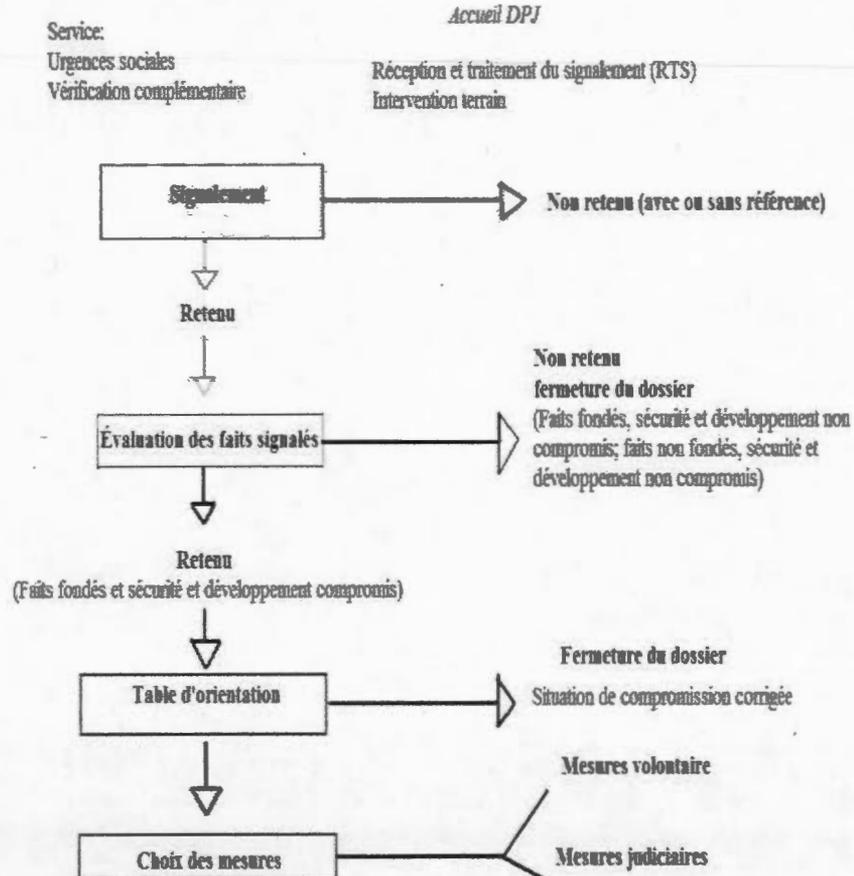
0 à 10 000 \$ \_\_\_\_\_  
 10 000\$ à 15 000\$ \_\_\_\_\_  
 15 000\$ à 20 000\$ \_\_\_\_\_  
 20 000\$ à 25 000\$ \_\_\_\_\_  
 25 000\$ à 30 000\$ \_\_\_\_\_  
 30 000\$ à 35 000\$ \_\_\_\_\_  
 35 000\$ à 40 000\$ \_\_\_\_\_

40 000\$ et plus \_\_\_\_\_  
Ne veut pas répondre : \_\_\_\_\_

- 15- Quelle est votre source de revenus?  
Emploi à temps plein : \_\_\_\_\_  
Emploi à temps partiel : \_\_\_\_\_  
Travailleur autonome : \_\_\_\_\_  
Sécurité du revenu : \_\_\_\_\_  
Assurance emplois (chômage) : \_\_\_\_\_  
Autre : \_\_\_\_\_

## ANNEXE F

## CHEMIN CLIENT

Processus Protection de la jeunesse  
Chemin client

Source : Fillion, 2009.