

Le développement du pouvoir d'agir
des parents de jeunes en difficultés multiples
dans un contexte de médiation partenariale :
quels référentiels et quels enjeux?

Troisième congrès de l'AIFRIS
(Association internationale pour la formation,
la recherche et l'intervention sociale)
Hammamet (Tunisie), 27 avril 2009

Louise Lemay, Ph. D.

Département de service social, Université de Sherbrooke

Renée Giguère, M.Psed.

Centre de santé et de services sociaux (Montréal)

Plan de la présentation

1. Introduction

1. Les jeunes en difficultés multiples : constats

2. Le dispositif « Équipe d'intervention jeunesse » (ÉIJ)

2. Un projet de recherche en implantation

3. Le point de vue des coordonnateurs sur la place des parents à l'ÉIJ et quelques enjeux

4. Le DPA, un référentiel utile pour soutenir le développement de la pratique ÉIJ et Illustration

5. Conclusion:

1. Compétences des coordonnateurs

2. Conditions favorables: recherche et formation

Les jeunes en difficultés multiples quelques constats

- Vivent des situations complexes ;
- Ont des besoins multiples dans différentes sphères de développement
- Requièrent l'intervention de plusieurs intervenants/établissements;
- Ne répondent pas aux critères d'accès et se retrouvent « entre deux chaises » ;
- Sont source de tensions et de controverse entre les établissements;
- Reçoivent des services morcelés.



Une volonté ministérielle : assurer la coordination des services.

Un dispositif : Équipes d'intervention jeunesse

Une équipe « réseau » territoriale inter établissements et intersectoriel (Santé, Services sociaux, Éducation)

MANDAT: Mettre en œuvre un mécanisme formel de coordination des services via des activités de liaison avec les partenaires, de médiation et d'intégration des services

BUT: Assurer l'accès, la continuité et la complémentarité des services pour les jeunes qui présentent des problèmes multiples et complexes » (MSSS, 2007)

Composition de l'équipe:

- **Coordonnateur (clinique et administratif)**
- **Agents de liaison désignés par les établissements concernés, et leur réseau**



Le rôle des coordonnateurs d'ÉIJ

des rôles multiples: consultant, médiateur, facilitateur, etc.

Coordonner des activités de liaison entre les établissements et faciliter la résolution des situations de tension ou d'impasses inter établissements (clinique, administratif)

- Favorise la mobilisation des partenaires
- Permet un regard à distance des acteurs en présence;
- Axe sur le développement d'une lecture commune (problèmes et besoins, priorisations et orientations)
- Facilite l'accès aux bons services au bon moment

Un projet de recherche en cours (2008-2011)

financé par le CRSH: Conseil de recherches en sciences humaines du Canada

Analyse des pratiques de partenariat et de médiation intersectorielle entourant les services aux jeunes et aux familles présentant des problématiques multiples : Le cas des ÉIJ au Québec.

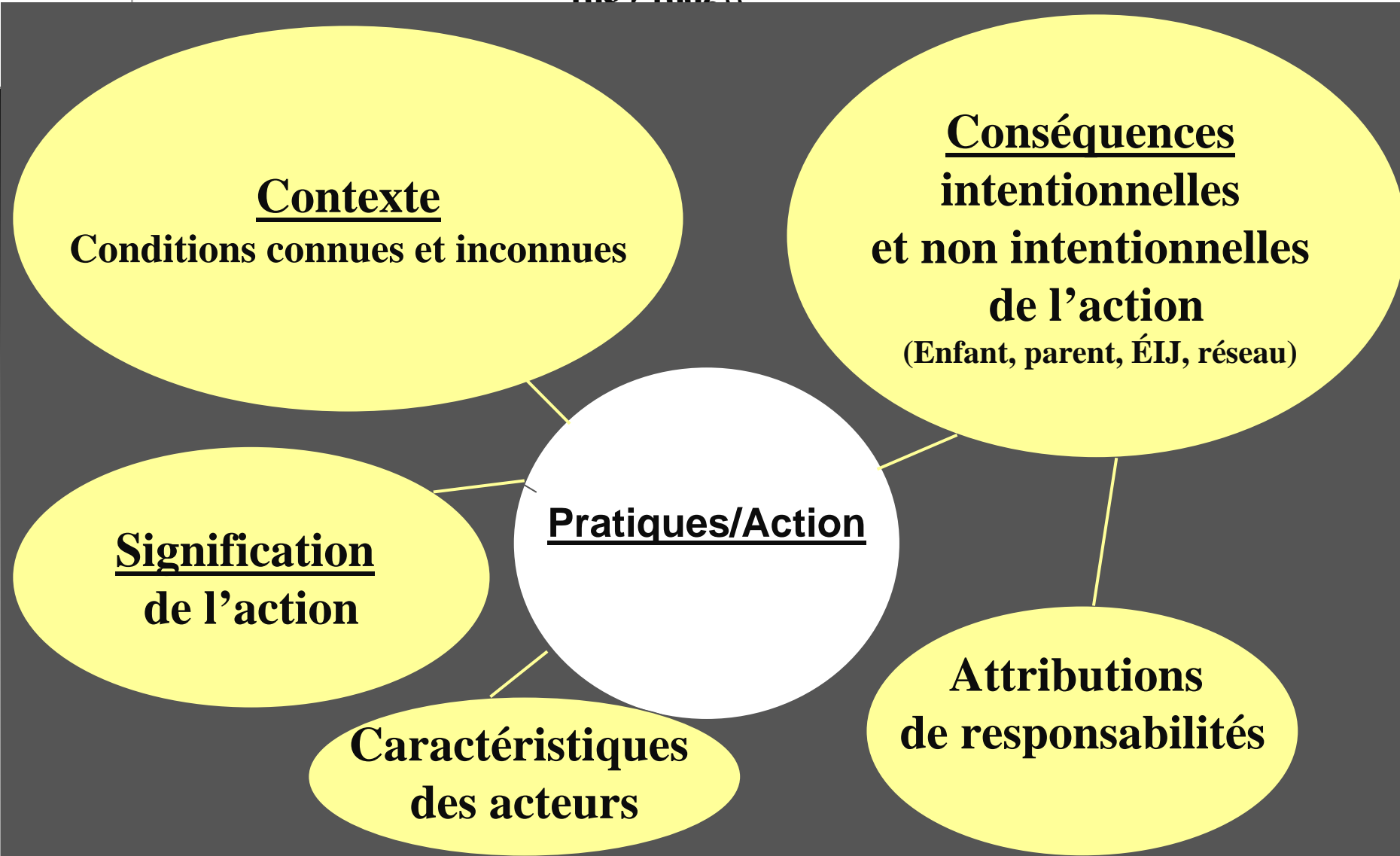
BUT

**Documenter et soutenir
l'évolution du modèle
de pratique de partenariat
et de médiation intersectorielle
développé par les ÉIJ et ajusté
au contexte de l'intervention
auprès des jeunes
en difficultés multiples**

Objectifs spécifiques

- **Décrire, Analyser et modéliser les pratiques de partenariat évaluées efficaces par les acteurs concernés (coordonnateurs, parents, agents de liaison)**
- **Identifier les conditions favorables et les obstacles liées à la pratique des ÉIJ.**
- **Développer des outils pour soutenir la pratique**

Un cadre conceptuel interdisciplinaire pour l'analyse des pratiques (Giddens, 1987; Hindess, 1982, 1996)



MÉTHODOLOGIE

1. Recherche qualitative, participative, à visée exploratoire
2. Stratégie privilégiée: études de cas de partenariat
3. Population participante: trois catégories d'acteurs
4. Diverses méthodes de cueillette de données
5. Analyse qualitative incluant une rétroaction continue

Étude exploratoire 2008

- Questionnaires (15 CO)
- Entretiens en groupes de codéveloppement (2008-2009)

- 1.CO: coordonnateurs ÉIJ au Québec (n=30)
- 2.AL-Agents de liaison (n=30 / 3 ÉIJ)
- 3.P-Parents (n=30 / 3 ÉIJ)

1. Questionnaires (Co)
2. Entretiens individuels semi-dirigés (Co, PA)
3. Entretiens de groupe (CO, AL) incluant les rencontres de co-développement (CO)
4. Sources documentaires

Analyse d'un volet:

Comment les coordonnateurs EIJ conçoivent-ils la place des parents et leur rôle auprès d'eux et quelles sont les pratiques axées sur la participation des parents dans le contexte de l'ÉIJ?

Considérez-vous nécessaire la participation des parents dans le contexte de l'ÉIJ?



Pourquoi?

La réponse est unanime: OUI

1. Reconnaissance du cadre légal, des droits et obligations des parents: *“premiers responsables”*, *“ont le droit d’être informés”*, *“ont leur mot à dire”*, etc.
2. Reconnaissance des savoirs d’expérience des parents : *“ils connaissent très bien leur enfant”*; *“leur apport est important”* et permet *“de comprendre leurs caractéristiques propres, celles de leur environnement”*
3. Reconnaissance de leur influence et de leur participation comme condition de succès:
“Ils sont aussi en général la plus grande influence sur leurs enfants. Il n’est pas rare de constater des échecs dans l’intervention liés à un manque de d’adhésion des parents au processus »

Considérez-vous nécessaire la participation des parents dans le contexte de l'ÉIJ?



Pourquoi?

La réponse est
unanime: OUI

**Quelles formes
prend cette
participation?**

Le Plan de services individualisés à l'ÉIJ et la participation des parents

**Cueillette d'informations
et pré- analyse de la situation
(coordonnateur ÉIJ)**

**Mécanisme de référence à l'ÉIJ
Adhésion et consentement
obligatoire des parents à l'ÉIJ**

**Mobilisation des agents de liaison
(et de leur réseau)**

**Via l'intervenant-réseau:
Parents communiquent leur
vision des problèmes, besoins et
services**

**Développement d'une vision commune
Rencontre préalable (pré-psi)**

**Rencontre exploratoire sans
la présence des parents, avec
leur accord. But: dénouer
les impasses. L'intervenant
réseau les représente.**

Rencontre et rédaction du PSI

Mise en oeuvre et suivi du PSI

**Rencontre PSI, lieu de
décision : (définition et
priorisation des besoins et
services) présence et
participation des parents.
Rôle central du coordo ÉIJ.**

Révision du PSI

Le Plan de services individualisés à l'ÉIJ et la participation des parents

**L'intervenant-réseau
un interlocuteur privilégié
pour les parents
« C'est par l'intervenant réseau
que tout se transige »**

**Le processus PSI en contexte ÉIJ
est vue comme une opportunité pour les parents
d'exercer leur rôle de premier plan et leur pouvoir comme parent.**

*« Leur permettre d'actualiser la notion de **premier responsable** de leur enfant, **d'être considéré comme un partenaire à part entière** [...] leur offrir une place pour **émettre des opinions** et poser des questions »*

*« [...] avoir un endroit pour **nommer à tous leur réalité** et **être entendus** » : « (...) dans ses craintes, besoins, questionnements »*

**L'ÉIJ: un espace de médiation
qui régularise les échanges
et les pouvoirs en jeu**

**Donner une place
« ni trop, ni trop peu »**

« Soit le parent se sent écarté au départ, et l'ÉIJ le remet dans le coup comme acteur principal, soit le parent veut tout contrôler, et le processus l'encadre et évite les débordements de rôle de la part du parent »

La participation des parents à toutes les étapes du PSI

**On reconnaît que les parents
« doivent être impliqués dans la définition du problème mais aussi, ils doivent participer à la mise en place de solutions »**

« À toutes les étapes ils doivent être mis dans le coup car le succès des actions du PSI repose sur la cohérence des messages des intervenants et des parents auprès du jeune, il faut donc être sûr que le parent est au même point que le réseau à toutes les étapes [...]»

**« Le parent évolue dans sa compréhension de la problématique en même temps que les partenaires (...).
Le parent se sent partie impliquée et agira en conséquence...**

Quelques enjeux en contexte de médiation partenariale

Signification :

- respecter les rôles (éviter de se substituer à l'intervenant-réseau)
- Diminuer les contraintes pour les parents (multiplication d'acteurs, alliances temporaires)
- Conserver une posture de neutralité (éviter de se positionner en intervenant, éviter les coalitions)

Conséquences non intentionnelles?

Des réflexions en cours...

Quelles sont les conséquences NI du fait qu'un tiers (I-R) s'exprime au nom des parents?

Constat: le parent est surtout invité à donner son point de vue sur sa situation (non celle du partenariat) :
quelles sont les conséquences?
(parents revendicateurs qui obligent à faire autrement)

Un enjeu important: le statut ambiguë des parents

**Acteurs en soutien à leur(s) enfant(s)
et Acteurs en besoin**

**à la fois une ressource nécessaire
pour que le changement s'opère (parent partenaire?)
et parfois une cible de changement (parent-usager?)**

***« dans nos situations
multiproblématiques, les
parents peuvent faire partie
du problème ou de la
résolution »***

**Défi:
Dépasser la dialectique
des droits et besoins**

**Perspectives de développement...
Soutenir l'évolution
du modèle de pratique des ÉIJ,
Un référentiel utile à explorer...**

L'empowerment

**ou le Développement du pouvoir d'agir
des personnes et des collectivités (DPA)**

(LeBossé, 2003; Lemay, 2007)

Le DPA : une approche en quatre axes

(Le Bossé, 2003)

1. Adopter une unité d'analyse « Acteur en contexte »

2. Négocier avec les personnes la définition des problèmes, du changement et de ses modalités

3. Prendre en compte les contextes d'application

4. Introduire une démarche d'action conscientisante

❖ Prendre simultanément en compte les dimensions individuelles (ex. compétence des personnes) et les dimensions structurelles (ex conditions de vie incapacitantes) en jeu dans la situation-problème.

❖ Passer une logique d'action fondée sur la prescription (intervenant-expert) à une logique fondée sur la négociation (intervenant accompagnateur du changement)

❖ Le DPA ne s'applique pas « mur à mur », est dynamique et s'ajuste aux personnes et aux contextes. Il requiert une marge de manœuvre pour l'intervenant co -créateur et non simple exécutant.

❖ Les personnes se perçoivent en contexte et agissent à divers niveaux, conscientes des conditions de succès, possibilités et limites de leur pouvoir individuel et collectif.

**« Quand les intervenants changent de lunettes »
Et que ça fait toute une différence...**

**Illustration en contexte ÉIJ
Le cas de JP, 7 ans**

Impasse de service, demande de coordination ÉIJ

ENFANT

- **Expulsé de l'école depuis 3 mois.**
- **Deux tentatives de réintégration vaines (problèmes de comportements, fugues répétées)**
- **Tentative d'accès scolarisation refusée par le centre de réadaptation CJ**
- **Signalement par le directeur d'école inquiet (développement de l'enfant)**

CONTEXTE

- **Mère monoparentale, deux enfants (JP 7 et MI 2 ans)**
- **Emploi précaire de nuit**
- **Abandon des études (expulsion de JP)**
- **Surveillance déficitaire (enfants seuls la nuit, JP responsable, peut appeler la voisine)**
- **Réseau social faible: voisine**
- **Faibles Revenus**
- **Quartier à risque**
- **Logement non sécuritaire et exigüe: (une chambre: mère dort avec JP)**
- **Père DPJ pour abus sexuel (visites supervisées)**

Première lecture

Capacités parentales et développement des enfants

« Mère désorganisée et manque de jugement »

Centration: Déficit des compétences parentales

➤ Surveillance et sécurité physique et affective

Centration: Besoins non répondus de l'enfant

➤ Développement comportemental et affectif (enfant inquiet, parentifié)

➤ Éducation (non scolarisé)

Hypothèse de fusion mère et JP

Orientation

Placement (facilite l'accès à la scolarisation et encadrement)/logique institutionnelle
+ Groupes développement compétences parentales



Deuxième lecture

Quand les intervenants changent de lunette

Axe 1 : Considérer l'acteur en contexte

Changement de paradigme :

(centration sur les dimensions structurelles)

- **Détresse socioéconomique et situation de survie**
 - travail de nuit = gagner sa vie...
 - Étudier = s'en sortir
- **Considérer l'impact des conditions sur les capacités parentales et la réponse aux besoins de l'enfant**

orientation

Défi
Considérer la mère en tant que parent et adulte.
Concilier besoins de la mère et besoins de l'enfant

Soutien à la mère

Autonomie, condition de vie, compétences parentales.

Soutien à l'enfant

Famille d'accueil de jour et scolarisation individualisée, pas de placement, groupe d'habiletés sociales



Quand les intervenants changent de lunette

Conséquences

Axe 2 : Négocier but, problèmes et solutions

Adhésion de la mère à la nouvelle lecture: introduction d'une négociation sur les solutions

- **Négociable: Choix de vie/ autonomie (travail/étude/revenus) et moyens de soutien.**
- **Non négociable: sécurité des enfants (ex: seuls la nuit)**



Axe 3 : Considérer le Contexte d'application

Ajustement de l'offre de services à la situation particulière et à l'évolution de la mère (Complexification des démarches)



Axe 4: Introduire une Démarche d'action conscientisante

Une pratique à développer

Le coordonnateur-médiateur: quelles compétences?

1. Qu'entend-t-on par « compétence » ?

**2. Le coordonnateur est aussi «un acteur
« situé en contexte ».**

1. Des caractéristiques individuelles

2. Des conditions structurelles qui fondent la
légitimité, la neutralité et la compétence

Le coordonnateur-médiateur: quelles compétences?

1. Qu'entend-t-on par « compétence » ?

**Des savoirs (connaissances),
savoirs faire
(méthodologiques), savoirs
être et communiquer et savoir
agir en contexte:**

- **de controverses**
- **de complexité politique,
administrative, partenariale
(interprofessionnalité,
intersectorialité), clinique**
- **dans le champ de l'enfance
en difficultés multiples**

**Une définition écologique : la
compétence résulte de l'interaction
entre 3 composantes : individuelle,
environnementale et motivationnelle
(Breton, 1999)**

Le coordonnateur-médiateur: quelles compétences?

2. Le coordonnateur est aussi «un acteur « situé en contexte ».

1. Des caractéristiques individuelles
2. Des conditions structurelles qui fondent la légitimité, la neutralité et la compétence

- **Reconnaissance des instances à tous les niveaux de systèmes: politique, territorial, organisationnel**
- **Mandat du dispositif, des agents dédiés et rôle d'agent territorial,**
- **Statut de cadre**
- **Une culture du *faire autrement* et l'expérience acquise**
- **Accès à des ressources: espace de réflexivité et de prise de recul, etc.**

Conclusion

des conditions favorables à l'analyse des pratiques et à la réflexivité

1. Recherche

2.

Un cadre d'analyse

- interdisciplinaire qui intègre des dimensions subjectives et objectives : action, sens, contexte et conséquences de l'action
- à double fonction: documenter la pratique et en soutenir le développement (pratique, réflexivité)

Une méthodologie qualitative

- prenant en compte le point de vue des différents acteurs, incluant celui des personnes concernées (parents)
- utilisant des méthodes diverses incluant le groupe de codéveloppement.

Un lieu de...

- prise de recul (neutralité),
- réflexivité
- conceptualisation des savoirs d'expérience professionnels
- coconstruction des savoirs (sujet-objet)

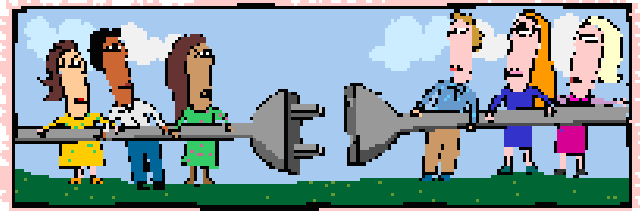
Conclusion

des conditions favorables à l'analyse des pratiques et à la réflexivité

1. Recherche

2. Intervention et formation

- Des référentiels théoriques utiles à l'analyse de la complexité : DPA, modèle d'analyse écologique des besoins des enfants
- Des espaces de formation interdisciplinaire (en milieu universitaire)
- Des espaces de formation continue en contexte interprofessionnel et intersectoriel (en milieu de pratique)



Merci de votre attention!

**Questions?
Commentaires?**

Pour citer ce document

La référence:

Lemay, L. et R. Giguère (2009). « La participation et le développement du pouvoir d'agir (DPA) des parents d'enfants vivant des problématiques multiples dans un contexte de médiation partenariale : quels référentiels et quels enjeux pour les médiateurs ? » Conférence présentée dans le cadre du 3^{ème} Congrès International de l'Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention sociale (AIFRIS) des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale : Intervention sociale et Développement : Quelles références, quelles pratiques? Hammamet (Tunisie), 23 avril 2009. Résumé publié en ligne (p.143) : <http://www.aifris.org/IMG/pdf/Programme-pre-actes-congres-2-avril-2009.pdf>