



PERSPECTIVES CROISÉES ET DIALOGUE PARENTS-INTERVENANTS

Une opportunité de réflexion collective sur
l'expérience relationnelle vécue entre des parents
et des intervenants

Par: Carl Lacharité, Jean-Pierre Gagnier, Marleen Baker,
Émilie Lépine, Érica Goupil, Aurélie Baker-Lacharité
Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant,
Université du Québec à Trois-Rivières

Avec la collaboration de Tamarha Pierce
École de psychologie, Université Laval



L'initiative Perspectives parents constitue le point d'appui de la présente démarche. En effet, certains constats ont été récemment mis en relief dans l'*Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants 0-5 ans*¹, dans l'analyse qualitative du discours de ces parents dans des groupes de discussion² et dans une recension des écrits scientifiques portant sur les rapports entre les parents et les professionnels qui les entourent³. Ces constats permettent d'esquisser un portrait de ce qui se passe et se joue dans ce que l'on peut appeler la « rencontre » entre, d'un côté, des mères et des pères de jeunes enfants et, de l'autre, des organisations de services et les acteurs – que nous appelons, faute d'un meilleur terme, des intervenants – qui les représentent :

- Les mères et les pères perçoivent le soutien professionnel comme une dimension importante du soutien à l'exercice de leur rôle parental;
- Les professionnels peuvent toutefois constituer pour les parents autant une source d'aide qu'une source d'interférence dans l'exercice de leur rôle, en particulier sur le plan du sentiment de leur compétence parentale;
- Les cadres institutionnels et sociaux à l'intérieur desquels se produit la rencontre entre les parents et les professionnels représentent un facteur important dans la perception que les mères et les pères ont de la qualité de celle-ci; certains cadres (par exemple, les situations sociales de grande vulnérabilité, les grands ensembles institutionnels de services et de soins) sont considérés par les parents comme étant beaucoup plus encombrés que d'autres et la réponse à leurs besoins est perçue comme étant plus difficile dans ceux-ci.

De tels constats méritaient d'être retournés ou restitués aux personnes principalement concernées, c'est-à-dire des mères et des pères ainsi que des intervenants, avec l'objectif de les approfondir

et de les nuancer à partir de leur point de vue. Dans cette foulée, le projet initial était de constituer des groupes de discussion avec, d'un côté, des parents, et, de l'autre, des intervenants. Toutefois, comme le thème de la rencontre s'avérait central dans la préoccupation des parents, l'idée a émergé de mettre plutôt en présence les uns des autres des parents et des intervenants.

En d'autres termes, pourquoi ne pas susciter une rencontre entre des parents et des intervenants pour servir de **caisse de résonance à l'expérience de la rencontre parent-intervenant** telle qu'elle se vit au quotidien ?

Des ateliers de discussion et de dialogue

De cette idée est née une démarche de croisement de regards et de dialogue entre des parents et des intervenants sous forme d'un atelier d'une demi-journée. Cet atelier repose, premièrement, sur des dialogues parallèles entre parents, d'un côté, et intervenants, de l'autre. Toutefois, ce qui n'est pas classique dans cette procédure est que ces dialogues parallèles se produisent à portée de voix les uns des autres plutôt qu'en huis clos et impliquent la tâche de produire des messages au groupe « d'en face ». L'atelier propose évidemment une expression de ces messages à l'autre groupe et la possibilité d'entendre les effets suscités par ceux-ci. L'atelier se conclut par une discussion plénière qui permet de faire le point sur ce que les personnes retiennent ou retirent de l'activité.

Avec la collaboration d'acteurs d'Avenir d'enfants et de chercheurs du CEIDF/UQTR, cet atelier a été réalisé dans quatre territoires, situés dans des régions différentes (Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Montréal, Outaouais) et a rejoint 31 parents (principalement des mères) de jeunes enfants et 43 intervenants (principalement du milieu communautaire, mais aussi du milieu de la santé et des services sociaux, de celui des services de garde et du milieu scolaire).

L'objectif poursuivi était double :

- Expérimenter et, par la suite, décrire de manière opérationnelle la démarche d'animation de cet atelier à partir des leçons tirées des quatre expériences d'implantation;
- Dégager des constats sur les enjeux reliés à la rencontre entre des parents et des intervenants à partir du contenu des échanges entre les parents et les intervenants qui ont participé à l'atelier.

En regard de ce double objectif, l'expérience a été largement concluante.

D'une part, la démarche d'animation peut être considérée comme étant **particulièrement efficace** pour mettre en place des **conditions qui favorisent le dialogue** entre des parents et des intervenants et des **précautions** permettant aux participants de **naviguer en toute confiance** dans cet espace de dialogue.

L'expérience a permis de mettre en relief plusieurs enjeux d'animation auxquels les animateurs ont dû porter attention. C'est le cas notamment en ce qui concerne le fait de garder à l'esprit l'importance de générer du collectif sur le plan cognitif et émotionnel à partir de l'expression d'expériences individuelles. Ainsi, dans cet esprit, le soutien des échanges avec les parents exige une approche différente de celui avec les intervenants. De plus, l'animation des moments de dialogue ou de croisement entre les parents et les intervenants demande aussi de porter attention aux effets ou expériences individuels suscités par les expressions collectives de l'autre groupe et de se servir de ces expériences individuelles pour renforcer des mouvements de solidarité spontanés non seulement sur le plan intragroupe, mais aussi intergroupe. Un guide d'animation sert à cartographier et naviguer dans l'espace que l'atelier cherche à créer. Ce document inclut aussi des éléments logistiques touchant l'organisation et la tenue de l'activité de même que des repères pour inscrire celle-ci dans une démarche plus large de réflexion, en particulier en ce qui concerne les retombées se situant dans le prolongement de l'atelier.

D'autre part, un tel exercice de réflexion sur l'atelier a été formalisé à l'intérieur d'un autre document qui présente une analyse du contenu des échanges dans les activités et inscrit les résultats de celle-ci à l'intérieur du contexte plus large de *l'initiative Perspectives parents*.

Cette analyse a permis de mettre en relief plusieurs **leçons concernant la rencontre entre les parents et les intervenants** telle qu'elle se vit de part et d'autre au quotidien.

Une occasion unique de croiser les perspectives

La leçon qui est probablement la plus saillante concerne la pertinence sociale de ce type de dialogue. Chaque jour, au Québec, des milliers d'intervenants côtoient des mères et des pères de jeunes enfants. Ils ont manifestement l'occasion de se parler et de collaborer autour de situations qui les préoccupent. Par contre, ces conversations sont profondément façonnées par les conditions organisationnelles (par exemple, le temps disponible, des évaluations à faire, des objectifs à préciser, des sujets à traiter, des règles à suivre) et les circonstances concrètes qui amènent ces acteurs en relation les uns avec les autres (par exemple, des problèmes manifestés par l'enfant, des difficultés ressenties par les parents, des urgences auxquelles les familles doivent faire face). Dans les organisations de services et les communautés, il existe évidemment des lieux et des moments, en dehors du « feu de l'action », qui permettent aux intervenants et aux parents concernés de réfléchir et de prendre des décisions quant au cadre à l'intérieur duquel des services et des activités sont offerts (par exemple, comités de parents, réunions d'équipe, démarches de planification stratégique, d'agrément ou d'évaluation de l'organisme). Toutefois, ces actions se font souvent en parallèle et il est rare pour des parents et des intervenants de disposer d'occasions pour croiser directement leurs perspectives.

De plus, l'imposition d'une accélération du temps, en particulier dans les grandes structures organisationnelles actuelles, réduit considérablement non seulement l'espace de rencontre, mais aussi **l'importance de la relation parents-intervenants** venant contribuer à donner du sens à cette rencontre. Ce sont justement les objectifs visés par l'atelier décrit dans le présent document : offrir **un ralenti du temps** et **croiser les regards**.

Les principaux constats

L'analyse de ce qui s'est passé dans quatre ateliers montre que ce type de dialogue, effectué en marge des cadres organisationnels et des exigences relatives aux actions que des intervenants posent dans la vie des familles, s'avère :

- une source significative d'apprentissages pour les personnes qui y participent;
- un lieu de validation et de valorisation d'attitudes et de pratiques, tant de la part des intervenants (attitudes et pratiques professionnelles) que des parents (attitudes et pratiques parentales), qui constituent des principes de base dans l'établissement et le maintien d'une relation entre ces deux protagonistes;
- un espace de découverte et de reconnaissance mutuelle dans un cadre où la relation entre les protagonistes est égalitaire.

Une autre leçon qu'il est possible de tirer de cette expérience repose sur le constat du **besoin des parents de s'exprimer et d'être entendus**, mais aussi du besoin d'écouter et de **comprendre ce dans quoi ils évoluent** lorsqu'ils entrent en contact avec des organisations de services.

Dans ce sens, il est plausible de penser que le type d'atelier auquel on leur a demandé de participer s'inscrit dans une démarche de développement de leur pouvoir d'agir et les retombées pour eux – ce qu'ils en retirent – méritent d'être comprises comme étant des signes ou des indicateurs de renforcement de leur autodétermination. L'élaboration d'une pensée collective de parents, au-delà des expériences et récits individuels, représente vraisemblablement l'une des retombées principales. Une autre retombée s'appuie sur la possibilité d'exprimer ces pensées et paroles collectives dans le cadre d'un dialogue. Cependant, le groupe de parents dans l'un des ateliers a soulevé un enjeu crucial à l'égard de cette parole collective de parents, enjeu que l'on pourrait nommer « le portage de leur parole à l'intérieur du cadre organisationnel ». En effet, ces parents ont demandé aux intervenants qui participaient à l'atelier avec eux de raconter à leurs collègues ce qu'ils avaient appris et retiré au cours de cette journée. Cela pose la question de la place qu'occupe un type de dialogue qui se produit en marge des opérations régulières des organisations et renvoie au défi derrière l'objectif de créer des organisations « apprenantes ».

Ce type d'atelier constitue certainement un moyen ou une modalité qui permet à un ensemble d'organisations, individuellement et collectivement, d'être **apprenantes**.

Cette idée de portage de la parole s'applique également dans l'autre sens : quelles conditions sont nécessaires pour que les parents qui participent à ce type d'atelier puissent porter la parole des intervenants au-delà de cette occasion ponctuelle de dialogue ?

Le portage dont il est question ici implique au moins deux éléments :

- 1) la mise en récit par les participants de leur expérience dans l'atelier et les possibilités de faire circuler ce récit en dehors de celui-ci et
- 2) l'opportunité pour les personnes de transporter avec elles, en dehors de l'atelier, ce qui s'est solidarisé ou collectivisé dans le courant de celui-ci. La clarification de ces deux dimensions du portage laisse cependant entière la question des modalités concrètes à l'intérieur des organisations, mais aussi de la vie quotidienne des personnes, favorisant celui-ci.

Une dernière leçon que l'atelier et l'analyse de ce qui s'y est passé permettent de mettre en relief concerne la grande convergence avec les résultats qui émergent de l'initiative Perspectives parents ainsi qu'avec le cadre théorique sur lequel repose cette initiative. L'atelier permet de rendre visibles les grands principes d'intervention et d'accompagnement auprès des parents qui sont mis en évidence depuis plusieurs décennies, en particulier ceux qui sont inspirés par la théorie du développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes et des collectivités⁴. Le discours des parents à l'intérieur des ateliers de dialogue constitue un plaidoyer éloquent sur la manière de travailler avec eux : ce qu'il faut faire, mais aussi ce qu'il faut éviter de faire. L'ambivalence des parents par rapport à l'aide professionnelle qu'ils reçoivent constitue un thème récurrent dans les études qui se sont penchées sur le sujet (voir à ce sujet la recension des écrits présentés dans Lacharité *et al.*, 2016). Ces travaux montrent jusqu'à quel point la mise en jeu de l'expertise professionnelle dans la rencontre parents-intervenants représente un véritable défi auquel les parents sont particulièrement sensibles. La collaboration, l'alliance ou le travail d'équipe entre les parents et les intervenants représentent des thèmes qui sont centraux dans les travaux qui portent sur l'implantation d'actions basées sur le modèle du développement du pouvoir d'agir des parents et des familles. Au Québec, la plupart des programmes s'inspirent de ce modèle.

Les constats qui émergent de la présente étude soulignent que cette **alliance avec les parents** doit se construire souvent dans des cadres sociaux et institutionnels remplis d'**obstacles et de contraintes** et qu'une alliance réussie n'est pas seulement le résultat d'une bonne intention. Pour réussir à s'allier, les parents et les intervenants doivent **affronter ensemble** ces obstacles.

Ce constat fait directement écho à des travaux sur le phénomène de la participation des parents aux services qu'ils reçoivent⁵.

L'importance du sentiment de compétence parentale

Le thème du sentiment de compétence parentale ressort spontanément et clairement du discours des parents (et aussi des intervenants) à l'intérieur des ateliers de dialogue.

La manière dont les parents évoquent leur sentiment de compétence fait largement écho aux constats de l'*Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants 0-5 ans*⁶ et de l'étude complémentaire basée sur des groupes de discussion de parents⁷ qui révèlent que même si la vaste majorité des mères et des pères rapportent se sentir compétents auprès de leurs jeunes enfants, ce sentiment de compétence est continuellement mis en jeu dans les interactions que les parents ont avec leurs enfants et avec les membres de leur entourage (incluant les intervenants) ainsi que dans les messages qu'on leur destine. Il constitue donc le résultat d'un travail que les parents doivent faire au jour le jour.

Références

- 1) Lavoie, A., Fontaine, C. (2016). Mieux connaître la parentalité au Québec : Un portrait à partir de l'Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants de 0 à 5 ans 2015. Québec : Institut de la statistique du Québec. Récupéré de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/environnement-familial/eqepe.pdf>.
- 2) Lacharité, C., Calille, S., Pierce, T., Baker, M., Pronovost, M. (2016). La perspective des parents sur leur expérience avec de jeunes enfants : une recherche qualitative reposant sur des groupes de discussion dans le cadre du Projet « Perspectives parents ». Dans Les Cahiers du CEIDF (vol. 4), Trois-Rivières, Québec : Éditions CEIDF.
- 3) Lacharité, C., Pierce, T., Calille, S., Bergeron, V., Lévesque-Dion, M., Baker, M. (2016). Le rapport aux services professionnels chez les mères et les pères de jeunes enfants. Rapport de recherche présenté à l'organisme Avenir d'enfants.
- 4) Dunst, C.J., Trivette, C.M., Deal, A.G. (1994). Supporting and strengthening families : Vol. 1. Methods, strategies and practices. Cambridge, MA: Brookline Books, 12-29;
Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A. et al. (2005). Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'actions et réponses aux besoins des parents. Rapport présenté au Fond québécois de recherche sur la société et la culture;
Lacharité, C., Pierce, T., Calille, S., Bergeron, V., Lévesque-Dion, M., Baker, M. (2016). Le rapport aux services professionnels chez les mères et les pères de jeunes enfants. Rapport de recherche présenté à l'organisme Avenir d'enfants;
Lacharité, C., Calille, S., Pierce, T., Baker, M., Pronovost, M. (2016). La perspective des parents sur leur expérience avec de jeunes enfants : une recherche qualitative reposant sur des groupes de discussion dans le cadre du Projet « Perspectives parents ». Dans Les Cahiers du CEIDF (vol. 4), Trois-Rivières, Québec : Éditions CEIDF;
Le Bossé, Y. (2012). Sortir de l'impuissance : Invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Tome 1 : Fondements et cadres conceptuels. Québec, Québec : Éditions ARDIS;
Lemay, L. (2009). Le pouvoir et le développement du pouvoir d'agir (empowerment) : un cadre d'intervention auprès des familles en situation de vulnérabilité. Dans C. Lacharité et J.P. Gagnier (éd.), Les familles en action. Comprendre les familles pour mieux intervenir : Repères conceptuels et stratégies d'action. Montréal, Québec : Chenelière, 101-127.
- 5) Boutanquoi, M., Ansel, D. et Bournel-Bosson, M. (2014). Les entretiens parents/professionnels en protection de l'enfance : construire la confiance. Rapport présenté à l'Observatoire national de l'enfance en danger. Laboratoire de psychologie, Université de Franche-Comté;
Lacharité, C. (2009). Approche participative auprès des familles. Dans C. Lacharité & J. P. Gagnier (éd.), Comprendre les familles pour mieux intervenir : repères conceptuels et stratégies d'action. Montréal, Québec : Chenelière, 157-182;
Lacharité C. (2015a). Participation des parents et services de protection de l'enfance. Trois-Rivières, Québec : Éditions CEIDF;
Lacharité, C. (2015b). Les familles et la vulnérabilité : la captation institutionnelle de la parole des enfants et des parents. Dans Lacharité, C., Sellenet, C., Chamberland, C. (2015), La protection de l'enfance : La parole des enfants et des parents. Ste-Foy : PUQ, 37-50;
Lafantaisie, V. (2017). Recherche et interventions en négligence : comment expliquer l'exclusion du point de vue des familles dans ces espaces institutionnels? Thèse de doctorat inédite en psychoéducation, Université du Québec à Trois-Rivières.
- 6) Lavoie, A., Fontaine, C. (2016). Mieux connaître la parentalité au Québec : Un portrait à partir de l'Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants de 0 à 5 ans 2015. Québec : Institut de la statistique du Québec. Récupéré de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/environnement-familial/eqepe.pdf>.
- 7) Lacharité, C., Calille, S., Pierce, T., Baker, M., Pronovost, M. (2016). La perspective des parents sur leur expérience avec de jeunes enfants : une recherche qualitative reposant sur des groupes de discussion dans le cadre du Projet « Perspectives parents ». Dans Les Cahiers du CEIDF (vol. 4), Trois-Rivières, Québec : Éditions CEIDF.