

## CONDITIONS POUR DES PRATIQUES NOVATRICES DE COLLABORATION ENTRE LES ACTEURS EN VIOLENCE CONJUGALE ET EN PROTECTION DE LA JEUNESSE

**Objectifs** : Examiner et mieux comprendre les conditions favorables ou défavorables à l'offre d'une aide continue et cohérente aux familles qui vivent à la fois de la violence conjugale et de la maltraitance.

**Méthode** : 71 entrevues semi-dirigées ont été effectuées sur une base volontaire avec les intervenants sociaux œuvrant auprès des familles confrontées à de la violence conjugale et de la maltraitance. Ces intervenants proviennent de quatre contextes organisationnels : les CLSC, les centres jeunesse, les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence et les organismes pour conjoints violents. L'échantillon se compose de 53 femmes et de 18 hommes, 41 travaillent dans les Centres jeunesse, 12 dans les CLSC, 10 dans les maisons d'hébergements pour femmes victimes de violence et 8 dans les organismes pour conjoints violents.

### CONCOMITANCE DE VIOLENCE CONJUGALE ET DE MALTRAITANCE

La violence conjugale et la maltraitance se sont construits comme deux problèmes sociaux distincts autant dans leurs définitions, leurs explications théoriques que dans les réponses sociales qui leur sont associées. En fait, ces conceptions sont influencées par la variété des institutions, des lois et des politiques sociales. Toutefois, les recherches révèlent que la violence conjugale et la maltraitance se présentent en concomitance dans plusieurs familles. Dans la pratique, les intervenants sociaux rencontrent fréquemment de tels cas de concomitance. Beaucoup de controverses existent quant à la façon de définir cette problématique familiale et ses solutions. Les inégalités dans les rapports de pouvoir entre les différents groupes d'intervenants sociaux contribuent à rendre la résolution de ces controverses difficile. Dans un tel contexte, le défi d'offrir des services d'aide continus, cohérents et pertinents aux familles concernées s'avère encore plus grand.

Les résultats sur les éléments favorables et défavorables à la collaboration entre les ressources d'aide psychosociale pour les familles vivant en contexte de violence conjugale et de maltraitance sont regroupés à l'intérieur de trois grandes catégories. Tout d'abord, certains impliquent des contingences légales et matérielles dans les établissements de services. D'autres concernent les rapports de pouvoir entre les différents groupes d'acteurs sociaux. Enfin, la troisième catégorie de facteurs renvoie à la manière dont les différents groupes d'intervenants se représentent le problème et les pistes d'intervention. Chacune de ces catégories est présentée comme une condition d'innovation. Les facteurs faisant obstacle à la collaboration sont nommés d'abord. Sont ensuite identifiées les stratégies à privilégier pour améliorer la collaboration entre les ressources d'aide psychosociale.

### 1ÈRE CONDITION : CRÉER DES CONTEXTES FAVORABLES À UNE PARTICIPATION SIGNIFICATIVE

Certains facteurs organisationnels nuisent à une relation de collaboration satisfaisante : (1) le manque de temps et de ressources, (2) les exigences quant au respect de la confidentialité, (3) la méconnaissance des services offerts par les autres organismes et (4) les difficultés liées au partage des rôles. Le manque de temps et de ressources matérielles et financières diminuent l'efficacité des pratiques de collaboration, surtout dans un contexte où la plupart des

intervenants sont débordés et ont des charges de cas très lourdes. De plus, le roulement de personnel est un obstacle à la continuité des services; il exige des intervenants sociaux de se réinvestir constamment dans le développement de nouveaux rapports de collaboration.

Le respect de la confidentialité est un autre aspect qui fait obstacle à la mise en commun de l'information entre les divers professionnels. Cette exigence formelle peut nuire à la continuité des services offerts aux familles ou même dans certains cas conduire à des décisions qui ne permettent pas d'assurer la protection de l'enfant.

La méconnaissance des services offerts par les différents organismes concernés peut aussi engendrer des difficultés lorsque les attentes d'autrui surpassent ce que chacun est en mesure d'offrir comme service. Une autre des grandes difficultés relève du partage des rôles, particulièrement lors de signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. Cette dernière a tendance à ne pas retenir le signalement lorsque la famille est déjà suivie par une autre organisation. Selon les intervenants en violence conjugale, le fait de bénéficier d'une aide pour la violence conjugale ne signifie pas pour autant que l'enfant n'est plus en besoin de protection ni que les parents démontrent une motivation au changement. Par ailleurs, l'intervention en protection de la jeunesse est balisée de lois et de règles très spécifiques. Il semble que les critères sur lesquels ils fondent leur décision de maintenir ou de ne pas maintenir un signalement ne sont pas toujours bien compris par les autres organismes, ce qui nuit à leur collaboration.

Diverses stratégies peuvent être utilisées pour contourner les difficultés liées aux contingences légales et matérielles. Les voici donc.

Apprendre à mieux connaître les acteurs. La connaissance des acteurs du milieu et des différents services offerts dans le réseau peut être favorisée par une expérience antérieure de travail dans un autre contexte organisationnel ou par la proximité entre les ressources dans les milieux plus petits. Le fait de participer à des tables de concertation favorise aussi le développement de relations interprofessionnelles et interpersonnelles significatives entre les partenaires.

Identifier des mécanismes d'échange d'information et de communication. Divers mécanismes concrets peuvent améliorer l'échange de l'information et permettre une meilleure distribution des rôles. On mentionne l'utilité des mécanismes de référence, des plans de services individualisés et des transferts personnalisés de dossiers. Les

protocoles formels, tels que l'entente multisectorielle dans les cas de l'abus physique ou sexuel des enfants, la participation à des tables de concertation ainsi que l'identification d'un intervenant-pivot favorisent également le développement de la collaboration entre les intervenants. Certains intervenants recourent davantage à des attitudes ou à des comportements individuels tels que la franchise, la volonté de maintenir la communication constante et l'initiative pour identifier des divergences dans les objectifs et dans les manières de travailler. Il semble en effet primordial de se donner une orientation commune afin de mieux collaborer.

Impliquer les membres de la famille aidée. La famille aidée peut contribuer au processus de clarification des rôles des intervenants et être mieux sensibilisée aux bénéfices du partage d'information entre les professionnels, ce qui leur permet d'être soutenus par un réseau offrant des services pertinents et adaptés à leurs besoins.

## 2E CONDITION : ÉGALISER LES RAPPORTS DE POUVOIR

Diverses luttes de pouvoir entre les groupes d'intervenants sociaux concernés peuvent faire obstacle à la collaboration entre eux. Les centres jeunesse possèdent un pouvoir d'enquête, alors que les organismes communautaires revendiquent une meilleure reconnaissance de leur expertise ainsi qu'un meilleur financement. Certains intervenants sociaux du réseau public se montrent arrogants et condescendants face aux intervenants des organismes communautaires. D'autre part, les maisons d'hébergements pour femmes victimes de violence et les organismes pour conjoints violents se trouvent parfois en position conflictuelle dans leurs luttes respectives pour la reconnaissance et le financement.

Les stratégies suivantes contribuent à égaliser les rapports de pouvoir :

Adopter des attitudes égalitaires. Les attitudes favorisant l'égalisation du pouvoir sont : l'ouverture à la collaboration avec d'autres, la compréhension et le respect envers le travail des autres. Il ne faut pas qu'un intervenant s'approprie toute la responsabilité des décisions à l'égard des solutions à mettre en place pour aider la famille. Chaque intervenant doit aussi reconnaître ses limites et celles de son organisme et les faire connaître aux organismes en étant authentique et transparent.

Placer les intérêts des membres de la famille en priorité. En mettant les intérêts des membres de la famille en priorité, avant même les mandats organisationnels, on contribue également à réduire les controverses liées aux luttes de pouvoir.

## 3E CONDITION : DÉVELOPPER UNE NOUVELLE REPRÉSENTATION DU PROBLÈME

Des divergences ressortent d'un organisme à l'autre selon leur représentation du problème et l'accent porté à l'un ou l'autre des membres de la famille. En maison d'hébergement, on reproche aux centres jeunesse de ne pas considérer l'exposition des enfants à la violence conjugale comme une forme de violence psychologique pour l'enfant. Certaines intervenantes déplorent que des femmes soient jugées responsables de maltraitance parce qu'elles n'ont pas réussi à assurer la protection de leur enfant dans un contexte de violence conjugale. De leur côté, les intervenants en centre jeunesse déplorent qu'en maison d'hébergement, les problèmes soient définis uniquement à partir du point de vue de la femme et non pas de celui

de l'enfant et du conjoint. Les comportements problématiques de la mère seraient, à leur avis, rarement considérés dans l'analyse du problème. De la même manière, un intervenant auprès des conjoints violents précise que la collaboration avec les maisons d'hébergement peut être difficile s'il y a des divergences trop importantes dans l'analyse et l'explication du problème entre les deux ressources.

Lorsque les rôles et les mandats organisationnels sont très différents, il est difficile de s'entendre sur le problème, puis sur une solution qui convienne à toutes les parties. De même, quand les approches et les méthodes d'intervention privilégiées dans chaque organisme sont trop différentes, les praticiens se trouvent dans une situation de conflit. Ils peuvent même être en total désaccord face aux solutions à privilégier.

Les représentations des intervenants divergent aussi quant à la définition de l'intervention en contexte volontaire, ce qui devient un obstacle à la collaboration. D'un côté, selon les centres jeunesse, les organismes communautaires se déchargent trop facilement de leur responsabilité avec les familles plus résistantes. Ils souhaiteraient que ces ressources fassent plus d'efforts pour rejoindre les clientèles résistantes, afin de rendre l'intervention de services de protection de la jeunesse plus efficace. De l'autre côté, les intervenants en contexte volontaire affirment travailler fort pour créer des liens de confiance avec les familles les plus récalcitrantes, mais souvent sans succès parce qu'elles sont en quelque sorte forcées à demander de l'aide.

Voici des stratégies pour contourner les obstacles dus aux représentations différenciées du problème et des solutions :

Se concentrer sur les intérêts communs pour tous les intervenants sociaux et les familles. Peu importe les divergences dans les représentations du problème et des solutions, certains estiment que le partage des connaissances et savoir-faire entre différents réseaux de services permet de développer des pratiques novatrices. L'intervention de chacun peut être mieux soutenue par l'expertise de ses partenaires.

Offrir de la formation et de la sensibilisation. L'offre de formation et de sensibilisation à la problématique est recommandée par les intervenants rencontrés. Néanmoins, la sensibilisation et la formation ne sont pas nécessairement des solutions magiques. En effet, les intervenants sociaux doivent démontrer qu'ils sont ouverts et intéressés à mieux comprendre la problématique et à reconnaître que chaque membre de la famille a besoin d'aide, y compris les conjoints ayant des comportements violents.

## ENJEUX POUR LES MILIEUX DE PRATIQUE

En conclusion, l'une des manières d'atteindre la collaboration des acteurs sociaux ayant des intérêts particuliers et des vues divergentes du problème et de ses solutions consiste à placer les intérêts de la population au centre de l'intervention. Il faut favoriser une approche centrée sur la participation des parents dans l'intervention. Il serait très intéressant d'envisager la création de réseaux de services intégrés, afin de mieux répondre aux besoins complexes de ces familles.

Citer de la façon suivante:

Lessard, G., Lavergne, C., Chamberland, C., Damant, D. & Turcotte, D., Conditions pour des pratiques novatrices de collaboration entre les acteurs en violence conjugale et en protection de la jeunesse (synthèse rédigée par R. Dussault-Julien)