

Le pouvoir et la relation clientèle-intervenante : les dossiers en protection de la
jeunesse

Par Stephanie Batten

Mémoire déposé à l'École de service social
En vue de l'obtention de la Maîtrise en service social

Sous la direction de Marc Molgat

Université d'Ottawa

Décembre 2019

REMERCIEMENTS

J'aimerais remercier mon directeur, Marc Molgat, pour ses encouragements, sa disponibilité et son support. Merci beaucoup pour les accommodements tout au long de mon parcours, j'en suis extrêmement reconnaissante.

J'aimerais aussi remercier mon partenaire, ma famille et mes amies qui ont su m'encourager lors des moments plus difficiles de mon cheminement. C'est grâce à vous que j'ai pu conquérir mes obstacles.

Je dédie ce mémoire à tous ceux qui ont été en contact avec le système de protection de la jeunesse.

RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur le rapport de pouvoir dans la relation clientèle-intervenante en contexte de protection de la jeunesse. Plus spécifiquement, nous cherchons à répondre aux questions suivantes : 1) Qu'est-ce que les écrits scientifiques dans le champ de la protection de la jeunesse permettent d'affirmer au sujet du rapport de pouvoir dans la relation entre les intervenantes et la clientèle? 2) Quelles questions et quels problèmes soulèvent les écrits au sujet du rôle du pouvoir dans la relation d'aide? 3) Enfin, quelles sont les implications des constats, des questions et des problèmes pour les intervenantes, la clientèle et la pratique du travail social en contexte de protection de la jeunesse? L'analyse a porté sur 22 documents dont 21 articles scientifiques et un rapport gouvernemental. Les résultats permettent de distinguer où et comment le pouvoir est exercé dans la relation entre les intervenantes et la clientèle en contexte de protection de la jeunesse et mènent à des recommandations sur la façon dont ce pouvoir pourrait être mieux exercé, à la fois par les intervenantes et par le système de protection de la jeunesse, afin de bien desservir la clientèle.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	2
Élément de mise en contexte 1 : la clientèle	3
Élément de mise en contexte 2 : les intervenantes en contexte de protection	5
Les thèmes centraux	6
<i>La relation clientèle-intervenante</i>	<i>6</i>
<i>L'engagement</i>	<i>6</i>
<i>Le pouvoir exercé avec et contre le client</i>	<i>7</i>
<i>Les normes professionnelles</i>	<i>7</i>
Objectif et questions de recherche	8
Cadre théorique	9
CHAPITRE 2 MÉTHODOLOGIE	11
La procédure d'établissement du corpus d'analyse	12
L'échantillon	14
La stratégie d'analyse	15
CHAPITRE 3 ANALYSE DES DONNÉES	16
Où est-ce que le pouvoir se manifeste?	17
<i>Intervenante/clientèle</i>	<i>17</i>
<i>Le pouvoir de l'intervenante</i>	<i>18</i>
Les perceptions de la clientèle	18
Les perceptions de l'intervenante	19
<i>Le pouvoir de la clientèle</i>	<i>20</i>
<i>Le pouvoir qui se manifeste à travers les structures sociales</i>	21
<i>La bureaucratie du système de protection de la jeunesse</i>	<i>21</i>
<i>Le pouvoir structurel tel que vécu par l'intervenante</i>	<i>24</i>

<i>Le pouvoir structurel tel que vécu par la clientèle</i>	25
Comment le pouvoir se manifeste-t-il?	25
<i>Le pouvoir bureaucratique</i>	26
<i>La clientèle</i>	26
<i>L'intervenante</i>	27
<i>Les rapports de pouvoir socioculturels</i>	31
<i>Le pouvoir exercé sur et contre la clientèle</i>	33
<i>Les menaces et l'intimidation</i>	33
<i>Les jugements et les idées préconçues</i>	34
<i>Les plans prédéterminés</i>	34
<i>Le manque d'écoute et l'absence d'espace de participation</i>	34
<i>Les manquements dans l'information à donner à la clientèle</i>	35
<i>Les autres caractéristiques négatives</i>	35
<i>L'impact sur la relation d'aide et l'engagement</i>	36
<i>Le pouvoir exercé pour et avec la clientèle</i>	37
<i>L'utilisation judicieuse du pouvoir</i>	36
<i>L'importance de ne pas porter de jugement et d'être respectueux</i>	38
<i>La transparence, l'honnêteté, l'authenticité et l'empathie</i>	39
<i>L'expérience de l'intervenante</i>	40
<i>Informier et expliquer clairement</i>	41
<i>L'approche basée sur les forces</i>	41
<i>L'offre de soutien</i>	42
<i>Aller au-delà de son rôle mandaté</i>	43
<i>Autres caractéristiques positives</i>	43
<i>L'impact du pouvoir sur la relation d'aide et l'engagement</i>	44
Conclusions principales	45
CHAPITRE 4 IMPLICATIONS ET LIMITES	47
Les implications pour l'intervention	48
<i>Le rôle de l'intervenante</i>	48

<i>L'utilisation du pouvoir</i>	48
<i>La responsabilisation et la formation des intervenantes</i>	49
<i>Le rôle de l'agence</i>	49
<i>Supervision en protection de la jeunesse</i>	49
<i>Les enquêtes et évaluations</i>	50
<i>Engagement</i>	50
<i>L'embauche des intervenantes</i>	51
<i>Le nombre de dossiers</i>	51
Les implications pour la recherche	51
Les limites de la recherche	52
CONCLUSION	54
ANNEXE A- Grille d'analyse	56
BIBLIOGRAPHIE	57

INTRODUCTION

L'objectif de ce mémoire est d'analyser l'état des connaissances au sujet du rapport de pouvoir dans la relation clientèle-intervenante¹ en contexte de protection de la jeunesse. Le premier chapitre sera consacré au cadre général de l'étude où les concepts pertinents à l'analyse de ce rapport de pouvoir seront définis et discutés, soit ceux de la clientèle, les intervenantes, la relation clientèle-intervenante, l'engagement, le pouvoir et les normes professionnelles. Pour chacun des concepts nous présentons d'abord une brève recension des écrits qui permet de soulever les éléments essentiels pour l'analyse des données, puis nous présentons une synthèse des résultats et les limites des études. Nous abordons ensuite les questions de recherche ainsi que le cadre théorique favorisé pour l'analyse, soit l'approche structurelle. Dans le deuxième chapitre, nous exposons la méthodologie utilisée pour analyser les écrits identifiés. Le troisième chapitre est consacré à l'analyse des résultats et à une discussion qui situe l'analyse par rapport au cadre théorique. Le quatrième chapitre dégage des pistes de recherche et d'intervention et discute des limites de l'étude.

¹ Pour ne pas alourdir le texte de ce mémoire, le genre féminin est utilisé au sens neutre pour désigner les personnes qui interviennent en contexte de protection de la jeunesse.

CHAPITRE 1
PROBLÉMATIQUE

De nombreuses études se sont attardées aux rapports de pouvoir qui traversent la relation clientèle-intervenante, notamment parce que ces rapports influencent à la fois la qualité de la relation et le niveau d'engagement de la clientèle. Dans cette perspective, si nous pouvons déterminer les meilleures façons d'utiliser le pouvoir dans la relation clientèle-intervenante, cela pourrait permettre d'améliorer les relations d'aide, les services rendus à la clientèle et les résultats de l'intervention en protection de la jeunesse.

Dans les sections qui suivent, nous présentons une mise en contexte qui décrit la clientèle et les intervenantes en protection de l'enfance avant d'aborder les thèmes centraux de l'analyse concernant l'intervention en contexte non volontaire soit la clientèle, la relation clientèle-intervenante, l'engagement, le pouvoir des intervenantes et les normes professionnelles.

Élément de mise en contexte 1 : la clientèle

De nombreux facteurs de vulnérabilité affectent les parents impliqués dans le système de protection de la jeunesse. D'après Schreiber, Fuller et Paceley (2012), souvent, la clientèle en contexte de protection de l'enfance est non volontaire, en raison de signalements au sujet de la maltraitance et de la négligence d'enfants. Les parents peuvent ressentir une grande peur surtout lors de la première visite non annoncée des services de protection. Ils ont aussi fréquemment des sentiments de colère, d'humiliation et d'embarras lorsqu'ils sont avisés de l'implication de l'agence. De plus, plusieurs parents craignent d'être définis en fonction de la notion stéréotypée du « mauvais parent » avec laquelle ils ne s'identifient pas et à laquelle ils ne veulent pas être associés.

Selon Fallon et Van Wert (2017), en Ontario, en 2013, il y a eu 125 281 enquêtes par rapport à la maltraitance. Ces chercheurs ont déterminé que les personnes impliquées avec les services de protection de l'enfance en Ontario sont nombreuses à vivre des problèmes associés à la pauvreté, dont la faiblesse des revenus, le logement inadéquat ou insalubre, le chômage et la vulnérabilité alimentaire. Ils ont déterminé qu'en 2013, 53 % des principaux responsables de l'enfant impliqué dans un dossier de maltraitance vivaient dans des conditions de vulnérabilité économique. Selon cette même recherche, environ une famille sur 10 impliquée avec les services de protection pour raison de maltraitance vivait dans des logements sociaux. Aussi, au cours des six derniers mois de l'étude, les familles ont manqué d'argent pour l'alimentation dans 6 % des cas, pour le logement dans 4 % des cas et pour les services publics dans 4 % des cas. Lorsqu'une seule personne s'occupait des enfants, les chercheurs ont observé plus de difficultés financières au niveau du logement, de l'alimentation et des services publics. Dans le même ordre d'idées, une étude entreprise dans l'État du Wisconsin auprès de participantes à un programme d'assistance à la nutrition a déterminé que les individus vivant des difficultés au niveau du logement étaient plus à risque d'être impliqués avec les services de protection de la jeunesse (Slack, 2017). Il est à noter toutefois que ce ne sont pas la majorité des familles en contexte de pauvreté qui seront accusées de maltraitance ou de négligence de leurs enfants (ibid).

Les familles en contexte de protection se retrouvent souvent en situation de vulnérabilité, ont peu de pouvoir et peuvent vivre d'autres difficultés telles que des problèmes de violence conjugale, de consommation et de santé mentale (Ghaffar, Manby et Race, 2012; Santhosh, 2016). Au sujet des agresseurs en contexte de protection, ils sont affectés par plusieurs facteurs de risque individuels : ils peuvent avoir eux-mêmes vécu de la maltraitance pendant l'enfance, ils peuvent avoir vécu dans un climat de violence domestique et ils peuvent avoir des relations

interpersonnelles malsaines, abusives ou dysfonctionnelles. Les facteurs de risque sont donc très variables et larges (Santhosh, 2016). On peut constater que divers facteurs font en sorte que la clientèle se retrouve dans une position souvent déjà problématique avant d'entrer dans une relation d'aide avec une intervenante.

Élément de mise en contexte 2 : les intervenantes en contexte de protection

Au Canada, la responsabilité des services de protection de la jeunesse appartient généralement aux provinces c'est-à-dire que chaque province choisit la façon dont elle veut traiter le bien-être et la sécurité des enfants. En Ontario, chaque agence de protection de l'enfance est gérée de façon indépendante. Les agences doivent tout de même suivre les lois spécifiques au bien-être des enfants et sont supervisées à cet égard par le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. De plus, le Ministère subventionne les agences de protection qui assurent le bien-être et la sécurité des enfants, et encourage la « permanence », soit la stabilité dans la vie familiale de l'enfant en ayant comme but ultime de réunifier l'enfant avec sa famille lorsque cela s'avère possible (Lwin et collab., 2018). On peut noter que les intervenantes ont un certain pouvoir d'agir sur les parents, qui leur est délégué par le Ministère, ce qui ajoute un élément de déséquilibre de pouvoir dans la relation d'aide intervenant-client.

Si les intervenantes en protection de la jeunesse jouent un rôle de soutien pour la famille afin de les aider à surmonter leurs difficultés, elles doivent aussi assurer la sécurité de l'enfant et parfois le retirer de son environnement familial. Les agences imposent plusieurs restrictions liées au temps qu'elles peuvent accorder à la relation avec les clientes, et ce en raison des nombreuses tâches administratives imposées par la loi, les règlements des agences et les normes

professionnelles du travail social et du travail en protection de la jeunesse (Schreiber, Fuller, Paceley, 2012). Ainsi, bien qu'elles détiennent un certain pouvoir, les intervenantes voient aussi s'exercer sur elles des pressions et des contraintes qui font en sorte qu'elles sont restreintes dans les actions qu'elles peuvent entreprendre pour et avec la clientèle.

Les thèmes centraux

La relation clientèle-intervenante

L'utilisation des services sociaux en contexte non volontaire peut être définie comme une participation forcée à l'intervention s'appuyant sur un cadre légal et juridique. Par exemple, certaines familles en contexte de protection de la jeunesse sont des utilisateurs de services non volontaires (Smith et collab., 2012). Les défis principaux associés à ce contexte d'intervention sont la difficulté d'établir une bonne relation clientèle-intervenante à cause du rôle d'autorité et de contrôle qui revient aux intervenantes et la bureaucratisation des services qui complique l'établissement d'une relation satisfaisante entre la clientèle et les intervenantes (Smith et collab., 2012; Turney, 2012). Nous verrons au chapitre suivant que plusieurs autres facteurs vont aussi jouer un rôle important dans l'établissement et l'évolution de la relation clientèle-intervenante.

L'engagement

D'après Gladstone et ses collaborateurs (2014), l'engagement est synonyme d'implication, de collaboration et de conformité aux attentes et de participation. Ainsi, on peut mesurer l'engagement des parents à partir de quatre dimensions : l'investissement dans l'intervention, la réceptivité, la relation d'aide et la méfiance. L'engagement des intervenantes peut être mesuré par la qualité de leurs contributions à la relation d'aide.

Le pouvoir exercé avec et contre la clientèle

Dans le contexte de protection de la jeunesse, comme ailleurs, le pouvoir doit être envisagé comme un concept relationnel. Il se manifeste lorsqu'il y a au moins deux personnes en interaction (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009). En protection de l'enfance, la structure et l'évolution des relations entre les parents et les intervenantes permettent d'utiliser le pouvoir pour contrôler les actions et délimiter l'intervention ainsi que pour créer et transformer les contextes de vie des enfants et les pratiques parentales à l'égard des enfants. En général, dans cette relation, les intervenantes ont plus de pouvoir que les clients.

On peut distinguer deux grandes approches en protection, soit l'approche bureaucratique qui suit les procédures et qui valorise l'objectivité, la rationalité et l'évaluation; et l'approche de l'éthique des soins qui valorise la relation clientèle-intervenante ainsi qu'une bonne compréhension par la communication, les discussions et l'interprétation (Ghaffar, Manby et Race, 2012). Même si ces approches sont très différentes, elles peuvent être utilisées de façon complémentaire. Toutefois, en protection on remarque un déséquilibre qui tend vers l'approche bureaucratique. Cette tendance bureaucratique prône une utilisation du pouvoir par les intervenantes sur les clients et peut expliquer pourquoi les clients et la société ont l'impression que les intervenantes détiennent plus de pouvoir (ibid).

Les normes professionnelles

Les normes professionnelles concernent les connaissances et les capacités qu'on exige d'un individu qui pratique une profession de façon compétente, c'est-à-dire de manière efficace,

prudente et adéquate (CSRHSGE, 2010). D'après le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario (2016), les normes professionnelles en protection de la jeunesse sont spécifiques à chaque phase du dossier, soit la réception du signalement, la planification et les démarches d'une enquête, l'évaluation de la sécurité de l'enfant, le plan de sécurité et l'évaluation de risque pour n'en nommer que quelques-unes. Il y a aussi des normes plus générales qui s'appliquent en tout moment, telles que celles liées aux Premières Nations, à l'offre de services en français, au respect des différences culturelles, religieuses et régionales, à l'utilisation des démarches extrajudiciaires pour le règlement de différends, à la planification de la permanence, enfin à l'autorisation du superviseur lorsqu'on ne suit pas les normes (MYCS, 2016). En somme, dans ce contexte général, on peut comprendre les normes professionnelles comme un pouvoir exercé sur les intervenantes par le Ministère pour assurer l'encadrement de la profession d'intervenante en protection de la jeunesse.

Objectif et questions de recherche

L'objectif de cette étude est d'analyser l'état des connaissances portant sur le rapport de pouvoir dans la relation clientèle-intervenante en contexte de protection de la jeunesse. Plus spécifiquement, nous cherchons à répondre aux questions suivantes : 1) Qu'est-ce que les écrits scientifiques dans le champ de la protection de la jeunesse permettent d'affirmer au sujet du rapport de pouvoir dans la relation entre les intervenantes et la clientèle? 2) Quelles questions et quels problèmes soulèvent les écrits au sujet du rôle du pouvoir dans la relation d'aide? 3) Enfin, quelles sont les implications des constats, des questions et des problèmes pour les intervenantes, la clientèle et la pratique du travail social en contexte de protection de la jeunesse?

Cadre théorique

Nous utilisons dans ce mémoire un cadre théorique liée à l'approche structurelle. Un des principes fondamentaux de l'approche structurelle est que les ressources dans une société ne sont pas équitablement réparties et que les structures sociales maintiennent les iniquités (Lévesque et Panet-Raymond, 1994; Lapierre et Lévesque, 2013), telles que les iniquités au niveau du sexe, de la classe sociale, de l'ethnie, de la religion et de la vulnérabilité des personnes (Lapierre et Lévesque, 2013). La répartition inégale des ressources peut être expliquée par les structures sociales et les idéologies dominantes oppressives telles que le capitalisme, le racisme et l'hétérosexisme (Lévesque et Panet-Raymond, 1994; Lapierre et Lévesque, 2013). Dans le contexte de ce mémoire, certains facteurs socioculturels liés aux intervenantes et à la clientèle permettent d'identifier une autre dimension des rapports de pouvoir qui s'installent entre les deux parties.

Dans une perspective d'intervention structurelle, l'intervenante doit assurer d'établir une relation égalitaire et collaborative avec les personnes avec lesquelles elle intervient afin de ne pas reproduire des rapports d'inégalité et de plutôt favoriser la reprise de pouvoir, la défense des droits et la mobilisation des personnes et des groupes (Moreau, 1982; Lévesque et Panet-Raymond, 1994; Lemay, 2007). L'approche structurelle permet aussi d'analyser le pouvoir dans une perspective macrosociale, en lien avec des structures sociales telles que le système de protection de la jeunesse et les normes professionnelles qui régissent la relation clientèle-intervenante (Staunaes, 2003; Lapierre et Lévesque, 2013; Chbat, Damant et Flynn, 2014). Ce cadre théorique général est pertinent pour l'analyse des écrits scientifiques présentée au chapitre trois, car il attire l'attention sur l'importance et l'effet des structures, soit, dans ce cas spécifique,

le système de protection de la jeunesse qui exerce un pouvoir sur les intervenantes en protection de la jeunesse, sur les familles et sur la relation entre les parents et les intervenantes.

CHAPITRE 2
MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous présentons les procédures qui ont permis de constituer le corpus d'écrits scientifiques qui a été soumis à l'analyse visant à mieux saisir le rapport de pouvoir dans la relation clientèle-intervenante. Nous décrivons aussi les caractéristiques géographique et temporel de ce corpus ainsi que les types de documents sélectionnés. Nous présentons enfin la stratégie d'analyse.

La procédure d'établissement du corpus d'analyse

Afin d'identifier les écrits scientifiques pertinents à l'analyse du rapport de pouvoir dans la relation intervenante-clientèle en contexte de protection de la jeunesse, nous avons d'abord identifié des documents traitant de la relation de pouvoir clientèle/intervenante et/ou intervenante/structure. Nous avons donc effectué des recherches dans des bases de données en utilisant les termes clés suivants : « pouvoir », « relation d'aide », « protection de la jeunesse » ainsi que « child welfare », « power », « interpersonal interaction », « social workers », « clients » et « client-worker relationship ». Ces termes ont été utilisés pour effectuer des recherches dans plusieurs bases de données, soit Érudit (qui permet d'accéder aux articles en français provenant de plusieurs disciplines, notamment en sciences sociales); PsycInfo (base de données incluant des domaines liés à la psychologie, tel que le service social); et JSTOR (base de données multidisciplinaire avec les collections rétrospectives des périodiques dans certains domaines incluant les sciences sociales).

Les termes ont aussi été utilisés dans les moteurs de recherche de Google Scholar (moteurs de recherche avec documents revus par les pairs dans une multitude de domaines) et la bibliothèque de l'Université d'Ottawa (moteur de recherche donnant accès à une multitude de

ressources en différents formats, accessibles à travers l'université). De plus, à l'aide d'un outil offert par *Google Scholar*, intitulé *Related articles*, nous avons identifié d'autres articles pertinents. Nous avons ainsi eu accès à des documents qui n'apparaissent pas nécessairement sur les pages de résultats avec les mots clés utilisés. Un deuxième critère de sélection a ensuite été appliqué aux documents ainsi identifiés. Nous les avons limités aux documents suivants : des articles revus par les pairs; des livres ou des chapitres de livre scientifiques; ou des rapports rédigés par une organisation établie (des rapports de recherche du gouvernement par exemple), Ces types de documents fournissent la meilleure représentation des avancées scientifiques dans le domaine. Le dernier critère de sélection était que les documents devaient être publiés à partir de 2006. Bien qu'il y ait des écrits datant d'avant 2006 qui ont exploré le pouvoir dans la relation clientèle-intervenante, cette année marque le moment où Gary Dumbrill (2006), sur la base d'une étude exhaustive, a créé un schéma qui permet de comprendre la façon dont les parents dans le système de protection de la jeunesse comprennent et négocient l'intervention. Plus spécifiquement, ce schéma illustre comment les parents vivent l'utilisation du pouvoir des intervenantes sur et contre eux. Cette avancée des connaissances a permis de marquer les études qui ont suivi (voir par exemple Buckley, Carr et Whealan, 2010; Gladstone et collab., 2012; Ghaffar, Manby et Race, 2012; Schreiber, Fuller et Paceley, 2013; Gladstone et collab. 2014; Damiani-Taraba et collab., 2017) parce qu'elle a établi des bases nouvelles pour la compréhension du phénomène. De plus, plusieurs études qui se sont intéressées à la relation de pouvoir clientèle-intervenante ont été effectuées avant les réformes des systèmes de protection de la jeunesse à la fin des années 90. Les changements de ces réformes ont grandement affecté le travail des agences de protection et ont eu des impacts majeurs sur les relations entre la clientèle et les intervenantes, mais n'ont pas commencé à être étudié avant le milieu des années 2000.

Lors de nos recherches préliminaires dans Google Scholar et à travers la bibliothèque de l'Université d'Ottawa, nous avons obtenu plus de mille résultats. En consultant les titres et les résumés des écrits, nous avons éliminé ceux qui étaient trop éloignés du sujet, par exemple les études qui s'intéressaient plutôt aux aspects de thérapie familiale en protection de la jeunesse, aux familles d'accueil ou au tribunal familial.

L'échantillon

À la fin de ce processus de sélection, un total de 30 documents ont été retenus en fonction des critères identifiés plus haut. Parmi ces 30 documents, nous avons jugé que huit d'entre eux ne convenaient pas à l'analyse car on n'y abordait pas directement le concept du pouvoir entre l'intervenante et la clientèle ou le pouvoir entre les structures sociales et l'intervenante ou la clientèle. Sur ces huit documents, trois traitaient de facteurs socioculturels liés à la relation (Lwin, Lefebvre, Fallon et Trocmé 2015; Fallon et Van Wert, 2017; Lwin et collab 2018); deux discutaient des caractéristiques de la clientèle (Slack et collab. 2017) ou de l'agresseur (Santhosh, 2016); un abordait le lien entre les valeurs et les conceptions au sujet de la famille et les décisions de retirer les enfants (Davidson-Arad et Benbenishty, 2010); un analysait plutôt la culture du travail en protection de la jeunesse (Gibbs, 2009); enfin, un dernier article traitait des défis associés à la relation avec des thérapeutes familiaux plutôt que des intervenantes en protection de la jeunesse (Guay, 2010). Parmi les documents retenus, 21 sont des articles scientifiques revus par les pairs et le dernier est un rapport de recherche gouvernemental. Pour ce qui est du contexte géographique, 8 articles provenaient du Canada dont 7 traitaient de l'Ontario et un autre de la Colombie-Britannique et du Manitoba. Les autres milieux sont le Royaume-Uni (5 articles), l'Angleterre (4 articles et un rapport de recherche), les États-Unis (2 articles),

l'Irlande (un article) et la Belgique (un article). Les documents réfèrent donc à des contextes occidentaux de protection de la jeunesse. Quant aux dates de publication, elles s'étendent de manière régulière de 2006 à 2017.

La stratégie d'analyse

Notre lecture de ce corpus a permis de cerner certaines caractéristiques importantes de la relation de pouvoir clientèle-intervenante, telles que l'engagement, les caractéristiques d'une bonne et d'une moins bonne relation clientèle-intervenante, le pouvoir exercé par l'intervenante contre et avec la clientèle, le pouvoir structurel et bureaucratique exercé sur les intervenantes et la clientèle ainsi que les rapports de pouvoir socioculturels. Ces caractéristiques ont structuré la grille d'analyse qui a servi à catégoriser les diverses informations contenues dans les documents (**voir Annexe A**). L'analyse présentée au chapitre suivant se décline en fonction de ces caractéristiques.

CHAPITRE 3
ANALYSE DES DONNÉES

Ce chapitre d'analyse comprend deux sections principales : l'une abordant les lieux où le pouvoir se manifeste et la seconde, la manière dont il se manifeste. La première section identifie les lieux précis de la manifestation du pouvoir entre l'intervenante et la clientèle, mais aussi entre les structures sociales, l'intervenante et la clientèle. Les dynamiques du pouvoir y sont aussi discernées. La seconde section montre comment le pouvoir inhérent à la bureaucratie du système de protection a un impact sur la relation clientèle-intervenante, sur les intervenantes et sur la clientèle. Enfin, nous abordons dans cette section le pouvoir de l'intervenante et comment il est exercé avec et contre la clientèle, ainsi que son impact sur l'engagement et la relation clientèle-intervenante.

Où est-ce que le pouvoir se manifeste?

Dans cette section, nous voulons identifier où le pouvoir se manifeste dans la relation intervenante-clientèle, du point de vue des intervenantes et de la clientèle, tant dans la relation d'aide elle-même que dans les structures bureaucratiques et juridiques qui l'entourent.

Intervenante/clientèle

Le pouvoir se manifeste entre l'intervenante et la clientèle dans les interactions et les interventions (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Plusieurs études ont constaté que les intervenantes détiennent du pouvoir sur la clientèle (De Boer et Coady, 2007; Gladstone et collab., 2012; Turney et collab., 2012; Gladstone et collab., 2014; Damiani-Taraba et collab., 2017) et que la relation de pouvoir est déséquilibrée en faveur de l'intervenante. Le pouvoir peut être utilisé afin d'aider la clientèle, mais aussi de façon coercitive envers la clientèle, par exemple au moyen de menaces (De Boer et Coady, 2007).

Le pouvoir de l'intervenante

Les perceptions de la clientèle

Dès la première rencontre entre l'intervenante et sa clientèle, l'intervenante détient plus puisque c'est elle qui décide de la rencontre et de l'enquête. Le contexte de protection de la jeunesse peut donc immédiatement créer une atmosphère de résistance et de tension qui est associée à la peur de se faire enlever son enfant (Forrester, Westlake et Glynn, 2012). Ainsi, du point de vue de la clientèle, ce sont clairement les intervenantes qui détiennent le pouvoir dans la relation clientèle-intervenante (Dumbrill, 2006; Maiter, Palmer et Manji, 2006; Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009) et ce sont les intervenantes qui peuvent décider si et comment la clientèle peut aussi disposer de pouvoirs (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009).

La clientèle perçoit le pouvoir de l'intervenante de différentes manières, soit en l'identifiant comme un pouvoir intrusif (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009; Ferguson, 2016); un pouvoir associé à la prise de décision concernant la situation familiale (Forrester, Westlake et Glynn, 2012); ou un pouvoir de jugement sur les capacités parentales (Hughes, Chau et Rocke, 2016). Certains parents se sentent impuissants face à l'intervenante car ils ne comprennent pas bien son rôle ou ne détiennent pas suffisamment d'informations (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009).

En général, la clientèle en protection de la jeunesse perçoit le pouvoir de l'intervenante comme étant très intrusif, par exemple lorsqu'elle vérifie et évalue la sécurité à l'intérieur de la maison (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009; Ferguson, 2016) et, ce faisant, impose ses valeurs de classe sociale moyenne (Ferguson, 2016). Les intervenantes doivent aussi juger des capacités parentales et prendre des décisions sur cette base (Forrester, Westlake et Glynn, 2012). Certaines mères dans le système de protection de la jeunesse ont des idées préconçues par

rapport aux intervenantes et leur pouvoirs, dont celui d'enlever leur enfant; les intervenantes sont perçues comme autoritaires, punitives et effrayantes (Hughes, Chau et Rocke, 2016). D'autres études décrivent un manque de compréhension du rôle de l'intervenante ainsi que des lacunes dans le partage d'informations, ce qui contribue à la méfiance des parents par rapport aux intentions de l'intervenante. Le manque d'information provient de l'intervenante qui choisit de partager ou non les informations par rapport au dossier et de clarifier son rôle. Ainsi, les intervenantes exercent un certain pouvoir lorsqu'elles ne partagent pas cette information avec la clientèle (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009).

Pour ce qui est de la prise de décision, certains parents ont l'impression que ce sont seulement les intervenantes qui prennent les décisions par rapport au plan d'intervention (Buckley, Carr et Whealan, 2010) et que ce sont les intervenantes qui décident de les inclure ou non dans leur prise de décision (Damiani-Taraba et collab. 2017). Dans l'étude de Dumbrill (2006), certains parents ayant l'impression que le pouvoir des intervenantes était utilisé contre eux percevaient que le plan d'intervention serait mis en action, peu importe leurs objections. Ils croyaient que même s'ils étaient en désaccord avec les attentes des services ou avec l'intervenante elle-même, il serait difficile de faire entendre leurs points de vue. En somme, les parents perçoivent que, dans leur position, ils détiennent peu de pouvoir tandis que l'intervenante est en position d'autorité (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009).

Les perceptions de l'intervenante

Selon une étude de Bundy-Fazioli et ses collègues, du point de vue des intervenantes, leur utilisation du pouvoir peut avoir un impact néfaste sur la relation clientèle-intervenante et elles admettent avoir des incertitudes au sujet de l'utilisation du pouvoir (Bundy-Fazioli, Briar-

Lawson et Hardiman, 2009). Les intervenantes interrogées pour cette étude croient qu'il est préférable dans ce contexte de se positionner clairement sur l'utilisation du pouvoir, alors que les parents interrogés croient que l'établissement d'une relation collaborative serait alors davantage possible.

Le pouvoir de la clientèle

Comme nous en avons discuté plus haut, certaines clientes ont le sentiment d'avoir peu ou pas de pouvoir au sein du système de protection (Buckley, Carr et Whealan, 2010) et face au pouvoir autoritaire de l'intervenante (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009). Toutefois, la plupart des parents de l'étude de Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman (2009) se sont aperçus qu'ils pouvaient néanmoins exercer un peu de pouvoir, c'est-à-dire le pouvoir que l'intervenante leur donnait en les impliquant dans le processus décisionnel.

Certaines études ont identifié d'autres façons dont la clientèle exerce du pouvoir. Dans un premier temps, la clientèle a le pouvoir de résister et de ne pas coopérer avec les interventions qui évaluent la sécurité de leur enfant (Todd et Ariel, 2007; Harris, 2011). Être en désaccord avec l'intervenante est parfois le seul pouvoir que les parents détiennent. On doit toutefois faire une distinction entre l'opposition du parent et la non-conformité. L'opposition n'est pas de la non-conformité et peut être une façon de montrer, par résistance ou par mépris, qu'on n'est pas satisfait avec les résultats de l'intervention (Harris, 2011). Aussi, il faut être conscient que bien que les parents puissent décider de ne pas coopérer avec l'intervenante, certains décident de coopérer avec celle-ci uniquement pour que le système de protection de la jeunesse cesse d'être impliqué avec eux (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Autre forme de manifestation du pouvoir de la clientèle : le désengagement ou l'indifférence qui peut être dû à l'intervention elle-même et

qui pourrait être compris comme une forme d'engagement (Roose et collab., 2013). En deuxième lieu, la clientèle peut choisir la façon dont elle décide de se présenter, de présenter ses enfants, leur voisinage et leur communauté (Todd et Ariel, 2007). Elle a ainsi le pouvoir de choisir les informations qu'elle décide de partager avec l'intervenante; la clientèle est donc souvent très prudente et fait attention à ce qu'elle partage (Dumbrill, 2006). Le parent pourrait même aller jusqu'à minimiser la maltraitance et la négligence de l'enfant et être trompeur (Harris, 2011; Forrester, Westlake et Glynn, 2012). Enfin, les parents exercent un pouvoir en contrôlant leur niveau de disponibilité pour rencontrer l'intervenante (Todd et Ariel, 2007).

Le pouvoir qui se manifeste à travers les structures sociales

Dans la section qui suit, nous présentons certaines façons dont le pouvoir se manifeste à travers les structures sociales, notamment celui lié à la bureaucratie du système de protection de la jeunesse. Celles-ci seront abordées dans le cadre de la relation clientèle-intervenante. L'impact sur les intervenantes et la clientèle sera aussi traité.

La bureaucratie du système de protection de la jeunesse

Broadhurst et ses collaborateurs (2010) ont déterminé que le gouvernement valorise une évaluation du risque efficiente et une responsabilisation des intervenantes. Or, ces chercheurs soulignent que lorsqu'on privilégie le pouvoir administratif et les indicateurs de rendement, on néglige les rationalités diverses dans le « vrai monde » de la pratique, qui sont très présentes dans les jugements des intervenantes et leurs prises de décision. Par exemple, les instruments d'évaluation sont plutôt scientifiques et tentent de limiter les erreurs, mais minimisent toutes les décisions discrétionnaires qui peuvent être prises (Broadhurst et collab., 2010). On vise à travers

l'utilisation de ces instruments une standardisation des évaluations, ce qui permettrait en théorie la même réponse à des problématiques semblables, peu importe les cas. Ceci ne semble pas particulièrement utile en protection de la jeunesse, car tous les cas sont uniques et devraient être traités de façon à combler les divers enjeux auxquels font face les enfants et les parents. Ainsi, la standardisation et la bureaucratisation retirent le pouvoir discrétionnaire de l'intervenante, ce qui peut nuire considérablement à la pertinence de l'intervention (Wastell et collab., 2010).

Les instruments d'évaluation doivent en principe assurer la conformité des interventions. Toutefois, le domaine de protection de la jeunesse comporte plusieurs enjeux moraux, sociaux et émotionnels; il n'est donc pas toujours possible ou souhaitable de se fier aux instruments d'évaluation. Selon Broadhurst et ses collègues (2010), on doit aussi se fier à des logiques plus informelles car il est difficile d'évaluer un dossier de négligence en utilisant seulement les instruments d'évaluation de risque. Les intervenantes se basent plutôt sur les interactions qu'elles ont avec la clientèle, les réponses qu'elles reçoivent et les réalisations qui découlent de ces interactions, ce qui renvoie à une logique informelle de l'évaluation des risques. Cette logique informelle par rapport aux risques se trouve dans les dossiers de façon réflexive, elle se fait de façon individuelle et est particulière à la situation. Elle n'est pas instrumentale et permet d'injecter de la compassion, de l'empathie et un sentiment de responsabilité morale envers les autres dans la relation avec la clientèle. Les intervenantes décrivent un va-et-vient incessant entre leur mise en œuvre des protocoles et des procédures et les besoins plus spécifiques des dossiers, c'est-à-dire les détails du « vrai monde » qui ne sont pas inclus dans les outils standardisés d'intervention (Broadhurst et collab., 2010).

Harris (2011) tire des conclusions semblables, soit que les structures sociales en protection de la jeunesse mettent un accent trop prononcé sur la conformité dans l'évaluation du

risque en utilisant des évaluations formelles du risque. Harris a noté certains impacts négatifs de ce type d'évaluation telle que l'aliénation des familles impliquées, l'attention portée à des indicateurs questionnables de la volonté des parents à effectuer des changements, l'augmentation de la coercition dans l'intervention et le déclin généralisée du pouvoir des familles et de leurs communautés.

Selon Harris (2011), l'aliénation de la famille et l'impact négatif sur la relation d'aide clientèle-intervenante découle ainsi de l'accent placé sur le processus d'évaluation et de négociation. Les familles se retrouvent dans une position où, par coercition, elles acceptent certaines interventions qu'elles ne croient pas avoir le pouvoir de rejeter face au pouvoir perçu de l'agence. Les familles ont aussi l'impression que l'enquête joue un rôle de surveillance plutôt que de manifester une préoccupation pour le bien-être de l'enfant et de la famille, ce qui a pour conséquence le désengagement des familles envers l'intervenante. Toujours selon le même chercheur (Harris, 2011), certains parents qui cherchent à recevoir de l'aide des agences de protection de la jeunesse, deviennent frustrés parce qu'ils reçoivent du soutien seulement après avoir fait l'objet d'un signalement et d'une enquête par l'agence. Un tel modèle qui dépend uniquement de l'évaluation formelle augmente le niveau d'intervention coercitive. Lorsqu'on applique « un peu » de pression sur les familles pour qu'ils coopèrent, ceci est vécu comme étant très coercitif. Le problème fondamental est que l'usage de la coercition est motivé par une perception a priori que les parents ne coopéreront pas – elle tient compte de façon secondaire des risques au bien-être et à la sécurité de l'enfant. De plus, il faut souligner qu'un niveau de coercition élevé mène à l'utilisation d'un grand nombre de ressources au niveau de la surveillance et des efforts à consentir pour obtenir des informations adéquates.

Lorsque l'agence définit quelles évaluations doivent être complétées et détermine l'interprétation des évaluations, le pouvoir de l'agence se manifeste directement à travers les intervenantes. C'est donc l'agence qui exerce le contrôle et, dans ce contexte, les familles ont peu de responsabilités dans le choix des manières de résoudre leurs problèmes. Ce message est renforcé s'il est clair que la non-conformité de la famille avec les solutions indiquées va mener à des sanctions plus sévères. On est ici dans des logiques bureaucratiques qui sont diamétralement opposées à l'empowerment des familles, qui, au contraire a généralement un impact positif sur les habiletés parentales. Si le pouvoir existe bel et bien dans la relation, Harris propose qu'il soit davantage placé du côté des familles au lieu de leur être retiré (Harris, 2011).

Bref, cette tendance bureaucratique prône une utilisation du pouvoir par les intervenantes sur les clientes et peut expliquer la raison pour laquelle les clients et la société ont l'impression que les intervenantes détiennent toujours plus de pouvoir que la clientèle (Ghaffar, Manby et Race, 2012).

Le pouvoir structurel tel que vécu par l'intervenante

D'après les intervenantes, le rapport de pouvoir, qui se déploie surtout en cour et dans le système de protection, peut avoir un impact néfaste sur la relation clientèle-intervenante. En effet, les intervenantes ont souvent un sentiment d'impuissance par rapport au pouvoir autoritaire du système de protection de la jeunesse (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009). Par exemple, le pouvoir bureaucratique du système de protection de la jeunesse impose des restrictions sur les actions de l'intervenante dans sa relation avec la clientèle (Schreiber, Fuller et Pacey 2013). Un des défis nommés par les intervenantes dans ce contexte est la difficulté d'établir une bonne relation clientèle-intervenante à cause de leur rôle d'autorité et de contrôle,

ainsi que la bureaucratisation des services (Smith et collab., 2012). Ainsi, les intervenantes ressentent une grande pression en provenance des règlements bureaucratiques du travail en protection de la jeunesse qui sont liés aux échéanciers, aux évaluations formelles et à la prise de note. Dans ce contexte, le côté administratif prend le dessus sur les aspects relationnels et thérapeutiques (Gibson, 2017). De façon quasi mécanique, le pouvoir provenant de l'agence de protection de la jeunesse est exercé, à travers les intervenantes, sur les familles impliquées (Harris, 2011; Smith et collab., 2012).

Le pouvoir structurel tel que vécu par la clientèle

L'étude de Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman (2009) montre que les parents se sentent directement touchés par le pouvoir des structures du système de protection et de la Cour familiale et ont l'impression d'être impuissants face à ces structures. Dans une autre étude, les parents se sont aperçus que le système de protection de la jeunesse avait un plus grand pouvoir qu'eux et que ce pouvoir pouvait être utilisé avec ou contre eux (Dumbrill, 2006).

Comment le pouvoir se manifeste-t-il?

Cette section porte sur la manière dont le pouvoir se manifeste en protection de la jeunesse et comment il est vécu par les intervenantes et par la clientèle. Nous discutons aussi des rapports de pouvoir socioculturels qui peuvent créer une distance additionnelle entre l'intervenante et la clientèle. Le pouvoir de l'intervenante exercé avec et contre la clientèle est abordé ainsi que les caractéristiques principales associés avec ces types de pouvoir.

Le pouvoir bureaucratique

On peut distinguer deux grandes approches en protection, soit l'approche bureaucratique qui suit les procédures et qui valorise l'objectivité, la rationalité et l'évaluation; et l'approche de l'éthique des soins qui valorise la relation clientèle-intervenante ainsi qu'une bonne compréhension par la communication, les discussions et l'interprétation (Ghaffar, Manby et Race, 2012). Même si ces approches sont très différentes, elles peuvent être utilisées de façon complémentaire. Toutefois, en protection on remarque un déséquilibre qui tend vers l'approche bureaucratique (Ghaffar, Manby et Race, 2012). Cette tendance bureaucratique prône une utilisation du pouvoir par les intervenantes sur les clientes et peut expliquer la raison pour laquelle les clientes et la société ont l'impression que les intervenantes détiennent plus de pouvoir qu'eux (Ghaffar, Manby et Race, 2012).

D'après le rapport de Munro (2011), en Angleterre, le système de protection de la jeunesse est excessivement bureaucratique et se soucie trop de la conformité. Ceci empêche de se concentrer sur ce qui compte, soit les enfants, de vérifier si on les aide réellement et d'adapter les façons de faire lorsqu'il y a un problème. Selon Munro, il faudrait passer de cette culture de conformité à une culture d'apprentissage dans laquelle les intervenantes auraient une plus grande marge de manœuvre pour exercer des jugements professionnels et décider de la meilleure façon d'aider les enfants et leurs familles. Il serait aussi préférable que les pratiques dans le système de la protection de la jeunesse soient centrées sur l'enfant (Munro, 2011).

La clientèle

Dans l'étude de Buckley, Carr et Whealan (2010), la clientèle a trouvé que leur participation dans la création de plans d'intervention était vécue de façon coercitive plutôt que

collaborative, un peu comme si elle avait des tâches à accomplir. Dans cette étude, bien que les clientes participaient aux processus de préparation des plans d'intervention elles n'avaient jamais l'impression d'en contrôler les résultats. Elles avaient l'impression que cette participation était en fait composée de temps où les intervenantes leur disaient ce qu'elles devaient accomplir afin de ne pas perdre la garde de leurs enfants. Elles avaient donc le sentiment que seules les intervenantes prenaient les décisions (Buckley, Carr et Whealan, 2010).

Une autre étude suggère que les parents impliqués dans le système de protection valorisent le temps qu'ils peuvent passer en interaction directe avec leur intervenante (Maiter, Palmer et Manji 2006). Toutefois, les intervenantes manquent souvent de temps pour ces rencontres en raison de contraintes liées à leur travail comme leur présence obligatoire en cour, le nombre élevé de dossiers dont elles ont la responsabilité et leurs tâches administratives (Maiter, Palmer et Manji 2006; Schreiber, Fuller et Paceley, 2013). En contrepartie, les parents n'apprécient pas les conférences formelles de protection de la jeunesse qui regroupent de nombreuses intervenantes, car ils ont l'impression que toutes ces personnes les jugent par rapport à leurs compétences parentales. Un parent avait l'impression que dans ces conférences, on ne l'écoutait pas et qu'on ne voulait pas l'écouter, donc qu'il n'avait aucune emprise ou pouvoir sur la prise de décision (Smith et collab., 2012).

L'intervenante

Le système de protection de la jeunesse s'attend à ce que les intervenantes accomplissent leurs tâches bureaucratiques en plus de maintenir une bonne relation d'aide avec la clientèle. Les intervenantes observent aussi que les procédures formelles telles que les rencontres incluant plusieurs professionnelles avec les familles, les rapports écrits denses et complexes et les

formulaire d'évaluation de risque ont un impact négatif sur l'engagement de la clientèle. Par exemple, les intervenantes et la clientèle trouvent que les rapports formels peuvent être inutiles, car ce sont des documents qui soulignent toutes les informations négatives sur la situation et les compétences parentales de la famille, ce qui est vécu comme menaçant et intimidant. Aussi, les intervenantes perçoivent que leurs nombreuses tâches administratives font en sorte qu'elles doivent passer moins de temps à expliquer les interventions et à créer une relation significative avec la clientèle (Smith et collab., 2012). Munro (2011) soulève des points semblables, soit que le système de protection de la jeunesse accorde plus d'importance aux demandes bureaucratiques associées aux lois, statuts, buts et règlements des agences. Ces demandes bureaucratiques réduisent la capacité des intervenantes à travailler directement avec les enfants et leur famille. Munro va jusqu'à recommander dans son rapport que les échéanciers standardisés soient retirés, car ils déforment la pratique; toutefois le principe de respect des échéanciers individualisés devrait être appliqué tout au long du processus, et pas seulement dans les phases initiales d'évaluation. En ce sens, Munro estime que les tâches des intervenantes pourraient être complétées dans un temps raisonnable pour chaque situation donnée (Munro, 2011).

Harris (2011) a soulevé les avantages et les désavantages des évaluations de risque plus formelles. Certains avantages sont liés à la possibilité de prioriser des dossiers, d'être plus transparent (et donc de responsabiliser les intervenantes dans leurs actions) et d'augmenter la précision des jugements. Il faut noter que ce dernier avantage est controversé. Les désavantages qui y sont associés sont que les agences deviennent plus réticentes à travailler avec les familles pour lesquelles le risque n'est pas « démontré » de façon assez nette à travers les évaluations car les agences n'ont pas alors un pouvoir statutaire d'intervention; aussi, les objectifs de

l'intervention avec les familles tend à se concentrer sur les domaines liés au pouvoir statutaire conféré par l'évaluation du risque (Harris, 2011).

Un autre enjeu lié au pouvoir bureaucratique, est celui de l'observation routinière obligatoire d'un grand nombre de familles qui empêche les intervenantes à faire du travail plus important. En effet, les intervenantes sont souvent tenues de visiter chaque famille dont elles sont responsables de façon très régulière. Le manque de temps qui découle de cette obligation fait en sorte que les intervenantes deviennent davantage des coordonnatrices de réseaux de soutien et des détentrices de dossiers plutôt que des travailleuses sociales et des thérapeutes. Elles ne peuvent donc pas mobiliser toutes leurs compétences à cause du nombre élevé de dossiers dont elles doivent assurer le suivi (Broadhurst et collab., 2010).

L'étude de Gladstone et ses collaborateurs (2014) a déterminé que plus les intervenantes vivent un épuisement et un stress professionnels provenant des attentes de l'agence, moins elles respectent leurs engagements envers leurs clients. Les demandes bureaucratiques ont ainsi un impact néfaste sur le rôle d'aide de l'intervenante. Cette même étude fait état d'une corrélation significative négative entre le niveau de stress associé à l'emploi de l'intervenante et son niveau d'engagement. Moins l'intervenante est stressée, plus elle est engagée auprès de la clientèle (Gladstone et collab., 2012).

L'étude de Gibson (2017) observe que les gestionnaires d'équipes d'intervenantes se retrouvent régulièrement dans des situations où elles doivent surcharger leurs intervenantes avec des dossiers, car les dossiers doivent impérativement être assignés. De plus, les intervenantes sont allouées un certain temps pour compléter leurs tâches (Gibson, 2017). Les intervenantes passent ainsi moins de temps à bien connaître la famille impliquée à cause des pressions organisationnelles (Ferguson, 2016). Il existe aussi une surveillance administrative importante

des tâches telle que la prise de note, et peu de surveillance des tâches pratiques, pourtant essentielles, comme le contact direct avec la clientèle. Par exemple, les superviseurs doivent signer les notes de l'intervenante pour s'assurer qu'elles répondent aux attentes de l'agence. La prise de note et les tâches administratives agissent ainsi au détriment de la composante relationnelle de l'intervention (Gibson, 2017).

Gibson (2017) montre que les intervenantes sont évaluées sur l'efficacité et leur respect des échéanciers plutôt que sur la façon dont les parents se sentent par rapport aux résultats du dossier. Certaines intervenantes admettent ainsi que parfois il n'est pas possible, ni désirable de créer une relation positive avec les parents. Les relations positives sont parfois perçues par les intervenantes comme un obstacle dans la collecte des informations nécessaires pour compléter leur évaluation. Quand on connaît bien la famille, les intervenantes peuvent se sentir gênées de poser des questions plus difficiles. Une distance relationnelle entre l'intervenante et les parents permet aux intervenantes d'accomplir leurs tâches avec moins d'inconforts et en suivant l'échéancier fixé. En ce sens, les attentes institutionnelles ont changé les pratiques relationnelles des intervenantes. Si on accordait auparavant une importance à la création de relations afin d'apporter un soutien et créer un changement, la pratique valorisée aujourd'hui consiste en des transactions discrètes afin de récolter les informations ou pour s'assurer que les parents répondent aux obligations fixées. Or, les intervenantes sont désillusionnées par rapport à ce rôle, car elles ne peuvent plus faire de différence dans la vie de ces personnes, ce qui est très souvent la raison principale pour laquelle elles se sont engagées dans la profession. Dans ces façons d'intervenir, les intervenantes ne desservent plus la clientèle, elles desservent plutôt les systèmes d'évaluation (Gibson, 2017).

Les intervenantes essaient malgré tout de contourner les critères de performance établis par les agences afin d'avoir plus de temps à accomplir les tâches assignées et assurer le bien-être des enfants et de leurs familles. En contrepartie, les agences essaient régulièrement d'économiser en centralisant les appels de signalement, en créant des systèmes de priorisation de dossiers et en se fiant aux critères de performance et aux échéanciers lors du premier contact. Or, de tels systèmes qui priorisent les dossiers et les échéanciers ont tendance à produire des « oubliés », soit des enfants et des familles auxquels on ne répond pas. C'est aussi en ce sens que le contrôle bureaucratique trop élevé peut être contreproductif en protection de la jeunesse. Certaines chercheuses préconisent une diminution de ces contrôles afin d'améliorer la situation de la profession du travail social en protection de la jeunesse (Wastell et collab., 2010).

Les rapports de pouvoir socioculturels

Le racisme, le colonialisme, le sexisme et le classisme sont directement reliés au niveau de surveillance des enfants et des familles et de leur identification comme étant « en besoin » d'intervention. Cette surveillance et ces interventions excessives sont des formes de revictimisation auxquelles il est important de réfléchir dans le travail en tant qu'intervenante. Une approche d'intervention structurelle peut s'opposer à de telles pratiques en offrant des opportunités dans la relation clientèle-intervenante de défense des droits et d'éducation et résolution collaborative de problèmes (Todd et Burns, 2007).

Dans le contexte de protection de la jeunesse la « bonne parentalité » est associée à certaines valeurs des intervenantes qui sont généralement blanches, d'origine européenne et de classe moyenne, ce qui n'est pas nécessairement la réalité de la clientèle. Les différences fondées sur la race, la classe sociale et la culture de l'intervenante et des parents pourraient faire en sorte

que la clientèle ait une différente compréhension de ce que sont de bonnes pratiques parentales et un environnement adéquat (Hughes, Chau et Rocke, 2016). Le standard nord-américain actuel pour l'évaluation des risques peut causer un très grand écart entre la compréhension des parents et de l'intervenante, car l'évaluation reproduit les expériences par rapport à la race, le genre et la classe vécues à l'extérieur du système de protection de la jeunesse. Il est donc nécessaire pour les intervenantes de penser davantage à leur identité sociale en lien avec leurs jugements, leurs frustrations et leur colère envers les personnes dont le contexte socioculturel est différent du leur. Il leur faut manifester de l'empathie sociale, c'est-à-dire essayer de comprendre les situations individuelles à partir de la perspective de la clientèle et essayer de comprendre les circonstances sociales plus larges dans lesquelles les compétences et pratiques parentales s'acquièrent et se déploient (ibid). Un exemple de la manifestation du rapport de pouvoir socioculturel est qu'il est souvent difficile d'intervenir auprès de familles en situation de pauvreté, car les intervenantes se réfèrent normalement à la notion de la responsabilité des parents dans la gestion des risques – or, cette idée ne tient pas compte des difficultés sociales et structurelles associées à élever un enfant en situation de pauvreté (Roose et collab., 2013).

Forrester et ses collègues (2012) affirment qu'une des raisons pour lesquelles les parents résistent aux services de protection de la jeunesse est justement liée aux structures sociales et aux désavantages sociaux qu'elles créent. En effet, la majorité de la clientèle en protection de la jeunesse vit une forme d'inégalité, de discrimination ou d'oppression, envers lesquelles les intervenantes ne sont pas toujours outillées pour agir (ou peuvent même être hostiles). Par exemple : un client noir ayant vécu des expériences de racisme peut se retrouver avec une intervenante raciste; certaines femmes peuvent se méfier des intervenants masculins ou même être hostiles envers eux si elles ont vécu de la violence reliée au genre; il peut exister

d'importantes différences socioculturelles entre l'intervenante et la clientèle liées par exemple à l'âge, la classe sociale, le handicap, etc. Il est donc important que les intervenantes soient conscientes de ces enjeux et qu'elles les abordent en utilisant une approche d'intervention anti oppressive (Forrester, Westlate et Glynn, 2012). De leur côté, Todd et Burns (2007) ont fait des recommandations semblables, soit de se rendre compte de ses propres biais associés à la race, le genre et la classe, parce que ces biais ressortent dans nos discours et participent au maintien des relations inégales du pouvoir.

Le pouvoir exercé sur et contre la clientèle

Nous avons distingué les éléments suivants qui sont autant d'exemples du pouvoir perçu comme étant exercé de manière négative par les intervenantes, sur et contre la clientèle.

Les menaces et l'intimidation

Les parents qui ont participé à l'étude de De Boer et Coady (2007) ont expliqué que quelques intervenantes leur ont fait des menaces à chaque fois qu'elles venaient chez eux, telle que d'envoyer leur enfant dans un foyer de groupe éloigné et de retirer leur enfant (De Boer et Coady, 2007).

Les rencontres de conférence pour des dossiers, où l'on discute des plans d'intervention, sont souvent ressenties par les parents comme intimidantes et comme un endroit où l'on ne se sent pas confortable d'exprimer ses opinions. Selon eux, il ne s'agit pas d'un lieu d'échanges égalitaires; le fait que plusieurs intervenantes assistent à ces rencontres ajoute au sentiment d'intimidation car les parents doivent s'ouvrir et tout raconter devant elles (Ghaffar, Manbi et Race, 2012). Les rencontres sont généralement vécues comme écrasantes et très épuisantes pour la clientèle. Les parents de l'étude de Buckley, Carr et Whealan (2010) ont aussi trouvé que les

conférences de dossiers étaient humiliantes et intimidantes, car les parents devaient ouvertement y admettre à leurs faiblesses.

Les jugements et les idées préconçues

La clientèle n'apprécie le manque de sensibilité et les jugements portés à leur égard. Les parents reçoivent déjà beaucoup de jugements et ont du ressentiment envers les intervenantes qui les répètent (De Boer et Coady, 2007). De plus, les recherches montrent que certaines intervenantes ont déjà des idées toutes faites de la situation avant même de rencontrer les familles (Dumbrill, 2006).

Les plans prédéterminés

Quelques fois, les intervenantes ont déjà des plans d'intervention en tête avant même de rencontrer la clientèle (De Boer et Coady, 2007) et, d'après cette dernière, l'intervenante a tellement de pouvoir que leur plan va être mis en action qu'il soit rationnel ou non (Dumbrill, 2006).

Le manque d'écoute et l'absence d'espace de participation

Plusieurs parents ne se sentent pas écoutés (De Boer et Coady, 2007) et ont peu de place pour se faire entendre (Dumbrill, 2006). Par exemple, lorsqu'on encourage la participation des parents dans les services, les clientes acceptent difficilement que leurs objectifs et inquiétudes ne soient pas inclus dans les documents officiels; elles ont alors l'impression que leur participation est plus symbolique que réelle (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Certains parents ont l'impression de ne pas être impliqués ni consultés dans les décisions qui les concernent et qu'elles semblent avoir été prises avant la rencontre; d'autres parents trouvent que la possibilité d'implication de leur part dépend largement de l'intervenante associé au dossier (Ghaffar, Manbi

et Race, 2012). Enfin, le sentiment de ne pas être écouté se manifeste aussi lorsque la clientèle se rend compte que des intervenantes prennent au sérieux seulement les plaintes faites contre les parents, mais pas celles des parents eux-mêmes (De Boer et Coady, 2007).

Les manquements dans l'information à donner à la clientèle

Les parents étudiés par Ghaffar, Manby et Race (2012) trouvent qu'ils manquaient d'informations par rapport à l'intervention et se sont sentis stressés pendant l'évaluation du risque car ils avaient peur de perdre leurs enfants. Ces parents n'obtenaient pas toujours les renseignements nécessaires pour comprendre l'implication du système de protection de la jeunesse dans leur situation familiale. Ainsi, ces parents n'ont pas divulgué toutes les informations par peur de perdre leurs enfants. Dans de tels cas, l'intervenante peut informer ou non la famille au sujet de l'implication de l'agence de protection de la jeunesse, et ce afin d'assurer la protection de l'enfant dans l'immédiat. Quant à l'évaluation du risque, bien que cela fasse partie du rôle des intervenantes pour assurer le bien-être et la sécurité de l'enfant, elles allouaient peu de temps aux parents pour lire et réviser les résultats de l'évaluation de risque.

Les autres caractéristiques négatives

Selon l'étude que nous venons de citer, les parents n'apprécient pas que leurs bonnes actions ne soient pas reconnues par les intervenantes, alors que leurs erreurs leur sont constamment reprochées (Ghaffar, Manby et Race (2012). Aussi, la clientèle n'a pas apprécié le manque d'empathie de certaines intervenantes, ainsi que l'absence d'accès aux ressources pour la santé mentale et le soutien pratique. Certains parents n'ont pas compris le rôle de l'intervenante ni du système de protection de la jeunesse (Ghaffar, Manbi et Race, 2012). D'autres études renchérisent sur le fait que les parents sentent que les intervenantes peuvent être intrusives dans leur utilisation du pouvoir (Maiter, Palmer et Manji 2006) et qu'ils ressentent

l'implication du système de protection de la jeunesse comme étant stressante et intimidante (Buckley, Carr et Whealan, 2010).

L'impact sur la relation d'aide et l'engagement

Les parents ayant une moins bonne relation avec leur intervenante constatent qu'elle se comporte de façon professionnelle, distante, formelle et supérieure aux parents (De Boer et Coady, 2007). Lorsque l'intervenante utilise son pouvoir contre la clientèle, celle-ci doute du fait que le système de protection veut réellement aider son enfant. Dans ces contextes, lorsque les parents ont l'impression que le pouvoir est utilisé contre eux, ils ont tendance à réagir en opposition et à jouer le jeu de l'engagement plutôt que de réellement s'engager à l'égard du plan d'intervention défini (Dumbrill, 2006).

Les parents qui ont eu de moins bonnes expériences avec leurs intervenantes perçoivent celles-ci comme hostiles, puissantes et à être évitées à tout prix (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Et du point de vue des intervenantes, certaines pensent que leur utilisation d'un pouvoir autoritaire peut avoir un impact néfaste sur la relation clientèle-intervenante et elles admettent avoir des incertitudes dans son utilisation (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009). On peut concevoir l'intervention de type autoritaire comme étant réductionniste car elle suppose le concept de l'enfant pauvre et vulnérable ayant des parents avec toutes les capacités requises d'élever leur enfant. Cette approche tend à réduire la relation clientèle-intervenante à celle d'une gestion de la famille dont les buts sont créés par l'intervenante d'une manière strictement instrumentale. Ici, les parents doivent devenir de « bons citoyens » et suivre les standards sociaux servant l'intérêt économique. La faute est donc placée uniquement du côté des parents. Dans cette perspective, on croit devoir gouverner, gérer et surveiller les familles pour qu'ils ne s'opposent pas à l'ordre social établi (Roose et collab., 2013).

Le pouvoir exercé pour et avec la clientèle

Le pouvoir exercé pour et avec la clientèle est ancré dans une relation de partage de pouvoir entre intervenantes et clientes qui ont un but commun (Dumbrill, 2006; Roose et collab., 2013). Il s'agit d'une approche beaucoup plus démocratique à la relation d'aide en protection de l'enfance. Ici, lorsqu'un parent refuse de participer à l'intervention, les intervenantes interprètent ce refus comme une façon de s'exprimer au sujet de l'intervention proposée, plutôt que comme un comportement problématique (Roose et collab., 2013). Dans cette section, nous allons distinguer les éléments principaux du pouvoir exercé pour et avec la clientèle.

L'utilisation judicieuse du pouvoir

Ici, on parle de la capacité des intervenantes à utiliser le pouvoir de façon judicieuse pendant leurs interactions avec la clientèle et leurs habiletés d'intervention, peu importe l'écart de pouvoir dans le système plus large (Gladstone et collab., 2014). Cet écart de pouvoir « de système » renvoie au pouvoir statutaire accordé à l'intervenante par le système de protection de la jeunesse, soit un pouvoir que la clientèle ne peut pas détenir. On note aussi qu'il est important pour les intervenantes d'être conscientes du pouvoir qu'elles détiennent et la normalité des émotions de peur et de colère et du fait que la clientèle peut être défensive (De Boer et Coady, 2007). Quelques exemples d'utilisation judicieuse du pouvoir sont la défense des droits par les intervenantes (Dumbrill, 2006) et un certain partage discrétionnaire du pouvoir avec la clientèle (De Boer et Coady, 2007), par exemple au moment de la création d'un plan d'intervention (Smith et collab., 2012). L'intervenante peut aussi utiliser de façon modérée l'auto divulgation afin de créer des liens personnels avec la clientèle, notamment pour montrer qu'elles ont eu des expériences difficiles semblables, et ce afin de normaliser les pensées et les sentiments de la

clientèle et pour démontrer que l'intervenante peut comprendre ce qu'elle vit (De Boer et Coady, 2007).

Les intervenantes peuvent aussi décider d'encourager l'engagement des parents en les impliquant dans la planification de l'intervention et les prochaines étapes (Gladstone et collab., 2014). Les parents et les intervenantes accordent alors une importance à l'inclusion des parents dans le processus décisionnel (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman 2009), car ceci va permettre aux parents de se sentir engagés et de comprendre que leur opinion est valable dans la prise de décision (Ghaffar, Manby et Race 2012).

L'importance de ne pas porter de jugement et d'être respectueux

Être traité avec dignité (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman 2009), respect et ne pas être jugé ont été nommées dans de nombreuses études comme des caractéristiques importantes de l'intervenante dans la relation clientèle-intervenante (De Boer et Coady, 2007; Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman 2009; Buckley, Carr et Whealan, 2010; Ghaffar, Manby et Race 2012; Smith et collab., 2012; Ferguson, 2016; Hughes, Chau et Rocke, 2016). Par exemple, il importe de ne pas faire de jugements en se basant seulement sur l'admission, la référence ou l'information du dossier. On devrait plutôt discuter et explorer les inquiétudes avec la famille avant de tirer des conclusions (De Boer et Coady, 2007; Hughes, Chau et Rocke, 2016). Les parents devraient aussi pouvoir exprimer leurs besoins (Hughes, Chau et Rocke, 2016).

Tenir ses promesses et respecter ses responsabilités (telles que le retour des appels téléphoniques, la ponctualité pour les rendez-vous et l'accomplissement de tâches qu'on a promises aux parents) apparaissent également essentiels car cela démontre du respect et aide à créer une relation de confiance. Enfin, l'intervenante ne devrait pas être condescendante

lorsqu'elle donne des informations que le parent ne veut pas nécessairement entendre.

L'honnêteté et le respect encouragent la coopération du parent (De Boer et Coady, 2007).

Enfin, Harris (2011) constate qu'une bonne relation clientèle-intervenante devrait être basée sur le respect et la confiance visant à améliorer le bien-être de l'enfant. Il est donc préférable que l'engagement des parents se fasse dans un contexte coopératif et que la famille a l'impression que l'agence a leur intérêt fondamental en tête et qu'elle cherche à l'aider dans la résolution de ses problèmes.

La transparence, l'honnêteté, l'authenticité et l'empathie

Il importe d'être honnête, transparent et authentique dans les explications qu'on donne de l'implication des services de protection de la jeunesse afin d'assurer une bonne relation d'aide avec la clientèle (De Boer et Coady, 2007; Buckley, Carr et Whealan, 2010; Smith et collab., 2012; Hughes, Chau et Rocke, 2016; Damiani-Taraba et collab., 2017). Il importe aussi d'être terre à terre ou authentique avec la clientèle (plutôt que d'emprunter une attitude trop professionnelle) afin d'encourager une participation collaborative (De Boer et Coady, 2007). Enfin, l'empathie est une caractéristique importante pour l'intervention (De Boer et Coady, 2007; Buckley, Carr et Whealan, 2010; Smith et collab., 2012), car elle permet de reconnaître la clientèle comme une personne ordinaire avec des problèmes compréhensibles, d'être réaliste au niveau des buts, de faire preuve de patience avec l'évolution du dossier, d'être sincèrement optimiste à l'égard des changements possibles et de démontrer de réelles émotions par rapport à la situation. On recommande aussi d'avoir de la compassion envers la clientèle lorsqu'elle devient négative, au lieu de lui manifester de l'hostilité et d'emprunter la coercition (De Boer et Coady, 2007).

L'expérience de l'intervenante

Dans un contexte de relation plus démocratique, les parents apprécient l'expérience des intervenantes au niveau des conférences de famille, car elles peuvent alors les préparer pour ces rencontres et faire un débriefing après la rencontre (De Boer et Coady, 2007; Buckley, Carr et Whealan, 2010). D'après l'étude de Gladstone et ses collègues (2012), certains parents croient qu'une intervenante avec plus d'expérience peut mieux comprendre leurs problèmes et savoir comment les traiter. Ces parents associent l'expérience avec les habiletés interpersonnelles, l'expérience de vie (les intervenantes sont elles-mêmes des parents), une meilleure connaissance des ressources dans la communauté et un sentiment de confiance ou de motivation qu'ils ressentent avec ces intervenantes. Les intervenantes de cette étude trouvent que l'expérience permet de mieux comprendre les problèmes des parents et d'offrir un soutien plus efficace. Elles ont généralement une meilleure connaissance des ressources et services, ont plus de confiance dans leurs prises de décision, ont de meilleures relations interpersonnelles avec la clientèle et sont capables d'écouter la douleur affective et de distinguer les forces de la clientèle. Chez Schreiber, Fuller et Pacey (2013), les parents ayant confiance en les capacités et les compétences des intervenantes vont donc avoir tendance à être plus engagés et réceptifs à l'intervention.

L'expérience de l'intervenante diminue souvent le stress des parents (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Une intervenante avec moins d'expérience peut être plus concentrée à ne pas faire des erreurs et donc être plus directive dans son approche plutôt que d'être centrée sur le client. Ainsi, bien que les interventions de nouvelles intervenantes peuvent satisfaire le protocole de l'agence, elles n'encouragent pas nécessairement l'engagement de la clientèle (Damiani-Taraba et collab., 2017).

Informier et expliquer clairement

La clientèle veut être informée par rapport aux interventions, surtout quand elles ont un grand impact. Certaines situations sont urgentes et il est donc impossible d'aviser au préalable les parents; toutefois, il est important que les intervenantes comprennent les conséquences de ces interventions rapides sur l'engagement et la création de relations avec la clientèle (Smith et collab., 2012). Par exemple, il est nécessaire de bien expliquer ce qui pourrait être considéré comme de la négligence et de la maltraitance (Broadhurst et collab., 2010). L'intervenante devrait tenir compte des peurs des parents au sujet de l'appréhension de leur enfant et démontrer les peurs irréalistes; elle doit continuellement clarifier les informations pour s'assurer d'une compréhension mutuelle de la situation et des enjeux (De Boer et Coady, 2007). L'intervenante doit ainsi savoir comment bien communiquer les informations de façon à ce que les parents comprennent ce qui se passe (Ghaffar, Manby et Race 2012). Enfin, l'intervenante devrait aussi donner certains conseils tels que d'encourager la prise de notes pendant la rencontre, d'inviter un ami à titre de soutien pendant les rencontres, demander une seconde opinion au besoin et d'orienter vers l'assistance juridique (De Boer et Coady, 2007).

L'approche basée sur les forces

Les intervenantes croient qu'il est important d'encourager l'empowerment et une approche basée sur les forces de la clientèle (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman 2009; Smith et collab., 2012). En effet, lorsque les intervenantes nomment les forces des parents cela peut leur redonner du pouvoir et remonter leur moral (Ghaffar, Manby et Race 2012; Smith et collab., 2012). De plus, des mots d'encouragement ont un impact positif sur la participation à l'intervention des parents; en contrepartie, comme nous l'avons vu plus haut, le questionnement constant des habiletés parentales peut susciter de la peine et de la méfiance chez le parent

(Dumbrill, 2006). On doit alors valoriser les forces et les succès des parents pour encourager une relation d'aide collaborative (De Boer et Coady, 2007).

L'offre de soutien

L'offre de soutien aux parents a été identifiée dans plusieurs recherches comme un élément important de la relation d'aide clientèle-intervenante (De Boer et Coady, 2007; Ghaffar, Manby et Race 2012; Smith et collab., 2012; Schreiber, Fuller et Pacey, 2013; Hughes, Chau et Rocke, 2016). Cette offre encourage l'engagement des parents (Schreiber, Fuller et Pacey, 2013) et elle peut soutenir la relation de la cliente avec leur enfant (Hughes, Chau et Rocke, 2016). Par exemple, certains parents apprécient que l'intervenante réagisse en offrant un soutien lors de nouvelles divulgations, de récidives et de nouveaux problèmes plutôt que de porter jugement (De Boer et Coady, 2007).

Schreiber, Fuller et Pacey (2013) distinguent deux formes de soutien, soit le soutien émotionnel et le soutien pragmatique. Le soutien émotionnel est le fait d'être à l'écoute des besoins de la famille et d'assurer une relation de confiance en tissant des liens en commun avec la famille. D'autres exemples de soutien émotionnel sont : de poser des questions de façon consciencieuse, d'être accessible, de se soucier d'eux, de remarquer leurs forces et de faire une auto divulgation lorsqu'il est approprié de le faire.

L'aide pragmatique est une offre de soutien concret à la famille, notamment trouver les ressources qui peuvent adéquatement répondre à leur situation. Selon la clientèle, d'autres exemples d'aide pragmatique sont : de faire une demande pour une ordonnance de protection de la cour; d'aider à trouver du logement abordable; de planifier du répit et du soutien à la maison; d'offrir des services de counseling pour les enfants; de faire de la défense des droits pour que la clientèle puisse accomplir les objectifs du plan d'intervention (Hughes, Chau et Rocke, 2016).

Aller au-delà de son rôle mandaté

D'après l'étude de De Boer et Coady (2007), les intervenantes devraient faire un effort supplémentaire pour répondre aux responsabilités mandatées. Elles peuvent ainsi étirer les mandats et aller un peu plus loin que ce que dictent les bornes professionnelles. Par exemple, écrire une lettre de soutien pour le logement et l'assistance sociale, aider la clientèle à accéder à des ressources telles que des vêtements et des meubles, se présenter aux funérailles du parent d'une cliente ou d'un client et rester en contact avec la clientèle après que la relation professionnelle se termine.

Autres caractéristiques positives

Ici, on aborde d'autres caractéristiques de l'intervenante importantes à la relation positive clientèle-intervenante. Par exemple, l'intervenante peut chercher à avoir des conversations banales pour créer un rapport de confiance et de confort; elle peut s'habiller et parler de façon à diminuer la distance professionnelle; elle peut apprendre à connaître la cliente ou le client comme une personne entière en fonction de son contexte social et historique (De Boer et Coady, 2007). Une autre façon de diminuer la distance professionnelle lors de l'observation au domicile familial est de le faire de façon informelle : on ne se promène donc pas en prenant des notes, mais simplement en observant et en discutant de façon légère avec la famille (Broadhurst et collab., 2010). Certaines mères qui ont été impliquées dans le système préfèrent une approche plutôt informelle surtout pendant les visites non annoncées, car elles peuvent être des expériences très intimidantes. Elles ont trouvé qu'il importe d'être rassurant et de prendre son temps à les connaître avant de passer à des questions plus sensibles telles que la violence conjugale dans la maison (Hughes, Chau et Rocke, 2016). Les parents aimeraient aussi que leurs intervenantes les croient, assurent la confidentialité, soient chaleureuses, amicales, ponctuelles et

aient un bon sens de l'humour (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Faire preuve d'écoute attentive envers le client (De Boer et Coady, 2007; Ghaffar, Manby et Race, 2012; Damiani-Taraba et collab., 2017) et être flexible par rapport aux périodes de temps alloués à leurs besoins personnels (Smith et collab., 2012) ont aussi été rapportés comme des caractéristiques importantes (De Boer et Coady 2007; Ghaffar, Manby et Race, 2012; Smith et collab., 2012).

L'impact du pouvoir sur la relation d'aide et l'engagement

D'après Damiani-Taraba et collab., (2017), le fait d'inclure les parents dans la planification, de ne pas ignorer les problèmes qu'ils ont identifiés comme important, de ne pas leur demander de faire quelque chose qui ne leur semble pas aidant et de trouver les services appropriés, assurent un meilleur engagement des parents. Quand une suggestion de l'intervenante ne semble pas utile pour les parents, ces derniers préfèrent que l'intervenante donne des conseils plus clairs sans faire de menaces et en expliquant pourquoi ils sont avantageux pour la famille. Aussi, le fait que l'intervenante réponde aux appels téléphoniques de la clientèle constitue un facteur médiateur entre les habiletés de l'intervenante et l'engagement de la clientèle. Ainsi, bien que ces retours d'appels n'aient pas un impact direct sur l'engagement de la clientèle, ils ont un impact positif sur les perceptions des parents au sujet des habiletés de l'intervenante (même si certaines habiletés de l'intervenante sont lacunaires). En retour, cette perception plus positive a un impact positif sur l'engagement de la clientèle. De plus, les parents qui sont plus satisfaits avec les résultats du dossier sont plus engagés (Damiani-Taraba et collab., 2017). Gladstone et ses collègues (2012) ont déterminé que plus les parents sont engagés, plus ils sont satisfaits avec l'agence et avec leur intervenante. Selon cette même étude, les parents qui ont discuté des problèmes avec leur intervenante et qui se sont entendus avec elle sur un but, sont significativement plus engagés que les parents qui ne l'ont pas fait (Gladstone et collab., 2012).

Enfin, selon l'étude de Ferguson (2016), les intervenantes ayant de bonnes compétences relationnelles ont tendance à avoir de meilleures relations d'aide avec les familles et les enfants, et ces mêmes familles et enfants effectuent des changements et réalisent des progrès thérapeutiques.

Une relation d'aide positive et collaborative permet d'atténuer les impacts de l'usage d'un pouvoir sur ou contre les familles (Buckley, Carr et Whealan, 2010). De plus, l'utilisation du pouvoir pour et avec la clientèle permet de changer les attitudes et les perceptions de la clientèle au sujet du système de protection (De Boer et Coady, 2007) et favorise une réelle coopération des parents avec l'intervenante (Dumbrill, 2006).

Pour ce qui est de l'engagement des intervenantes, plus elles sont « gentilles et attentionnées », plus elles semblent engagées. De plus, l'engagement de l'intervenante est associé avec la satisfaction des résultats du dossier (Damiani-Taraba et collab., 2017). Les intervenantes qui sont satisfaites des résultats du dossier sont significativement plus engagées que les intervenantes non satisfaites (Gladstone et collab., 2012).

Enfin, d'après les parents, la raison principale pour laquelle ils effectuent un changement positif dans leur parentalité, est directement liée à la confiance qu'ils ont envers leur intervenante et aux connaissances de l'intervenante au sujet de la parentalité (Gladstone et collab., 2012).

Conclusions principales

D'après les résultats de l'analyse, la clientèle a souvent l'impression que ce sont les intervenantes qui détiennent le pouvoir par rapport à leur implication dans le système de protection de la jeunesse. Alors que les intervenantes sont conscientes qu'elles détiennent en

effet beaucoup de pouvoir, elles sont parfois incertaines au sujet de la façon dont elles devraient l'utiliser.

D'après les écrits scientifiques que nous avons analysés, plusieurs personnes clientes ont le sentiment d'avoir peu de pouvoir dans cette relation avec l'intervenante. De plus, la clientèle n'est pas nécessairement consciente des pouvoirs qu'elle détient dans ce contexte, telle que ceux de résister à l'intervention, de présenter ou non les informations qu'elle veut partager et d'utiliser la tromperie.

Les études montrent que la bureaucratisation du système de protection de la jeunesse encourage une standardisation des services et n'accorde pas beaucoup de pouvoir discrétionnaire aux intervenantes, ce qui est pourtant nécessaire à leur travail. De plus, les pressions bureaucratiques qui pèsent sur les intervenantes réduisent le temps qu'elles peuvent consacrer à travailler en profondeur auprès de leur clientèle.

Aussi, les études suggèrent que les intervenantes doivent être davantage sensibilisées au sujet de leurs propres privilèges et où elles se situent dans le contexte socioculturel par rapport à la clientèle. Elles devraient aussi mieux comprendre que la parentalité idéale promue par l'agence peut être très différente de celle qui est perçue par la clientèle.

Enfin, le corpus analysé indique que les interventions dans lesquelles la clientèle a l'impression que le pouvoir est utilisé sur et contre eux, sont vécues de façon négative et peuvent diminuer la collaboration et l'engagement. Et, à l'inverse, les interventions où la clientèle a l'impression que le pouvoir est utilisé avec et pour eux sont généralement mieux appréciées et augmentent la collaboration et l'engagement.

CHAPITRE 4
IMPLICATIONS ET LIMITES

Dans ce chapitre, nous présentons les implications pour l'intervention et la recherche des résultats obtenus. Nous concluons le chapitre avec les limites de l'étude.

Les implications pour l'intervention

Cette section est divisée en deux parties, soit les implications pour l'intervention des intervenantes, puis les implications pour le système de protection de l'enfance. Chaque partie propose des recommandations fondées sur les résultats présentés au chapitre précédent.

Le rôle de l'intervenante

L'utilisation du pouvoir

À la lumière de l'analyse présentée, il nous semble évident que les intervenantes doivent remettre en question leur utilisation du pouvoir et se préoccuper de la dynamique du pouvoir dans leurs relations avec la clientèle afin de diminuer leurs craintes (Dumbrill, 2006; Turney, 2012). Les intervenantes doivent être davantage responsables de la qualité des services offerts, prendre conscience de l'impact de leur style de communication sur les processus et les résultats de l'enquête, de l'évaluation et de l'intervention. Les intervenantes doivent aussi être sensibles lors des négociations entourant l'intervention proposée et assurer la clarté et la transparence de l'information. Elles doivent également faire preuve de professionnalisme sur les plans de la ponctualité, de la fiabilité et des suivis (retours d'appels, réponses aux courriels, etc.). Ces caractéristiques sont très importantes pour éviter les effets nuisibles des résultats de l'intervention sur les attitudes et la confiance de la clientèle envers l'intervenante. Bref, il faut utiliser un pouvoir qui est davantage perçu comme étant « avec et pour » la clientèle (Buckley, Carr et Whealan, 2010). Enfin, les intervenantes doivent être en mesure de trouver un juste

milieu entre l'utilisation de leur autorité et l'importance de la relation d'aide afin d'encourager l'engagement de la clientèle (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman, 2009; Turney, 2012).

La responsabilisation et la formation des intervenantes

Les écrits suggèrent qu'il manque de formations liées à l'utilisation du pouvoir dans le domaine de la protection de la jeunesse. De telles formations devraient être ancrées dans les théories des rapports de pouvoir et être orientées vers le but d'établir des partenariats éthiques entre les intervenantes et la clientèle (Ghaffar, Manby et Race 2012). Ces formations devraient montrer aux intervenantes comment utiliser leur pouvoir avec plus de sensibilité.

Aussi, certains auteurs recommandent que les intervenantes reçoivent des formations sur l'engagement de la clientèle et sur l'auto réflexion au sujet de l'identité culturelle afin qu'elles puissent interagir plus aisément avec la clientèle (Schreiber, Fuller et Pacey, 2013; Hughes, Chau et Rocke, 2016). On suggère aussi d'offrir aux intervenantes des mises à jour sur les nouvelles pratiques fondées sur les théories et recherches scientifiques (Munro, 2011; Ghaffar, Manby et Race 2012).

Le rôle de l'agence

Supervision en protection de la jeunesse

L'analyse nous incite à réfléchir au rôle de la supervision en protection de la jeunesse. Ainsi, la question de l'utilisation responsable du pouvoir de l'intervenante devrait faire partie des rencontres de supervision entre l'intervenante et son superviseur (De Boer et Coady, 2007). Les discussions à ce sujet devraient être fondées sur les observations de la pratique (rétroactions) et viser une croissance de la confiance professionnelle des intervenantes à l'égard de l'octroi de pouvoir à la clientèle et une diminution de leurs inquiétudes au sujet des risques à la sécurité de

l'enfant que pourrait poser ce pouvoir de la clientèle. Enfin, des groupes de soutien pour les intervenantes pourraient leur permettre de discuter des approches collaboratives utilisées avec la clientèle (Damiani-Taraba et collab., 2017).

Les enquêtes et évaluations

Une autre recommandation concerne le but des enquêtes de protection, qui devraient davantage orienter l'évaluation vers l'aide à l'enfant et à sa famille. Dans cette perspective, on devrait chercher à enquêter pour assister et aider l'enfant et sa famille au lieu de chercher à punir des coupables (Harris, 2011). L'utilisation des instruments standardisés d'évaluation de risque devrait en ce sens constituer un guide pour le jugement professionnel plutôt qu'un outil unique, car tous les cas sont différents et nécessitent une intervention adaptée à la situation (Broadhurst et collab., 2010; Wastell et collab., 2010; Harris, 2011). Sur cette lancée, Munro (2011) suggère que les intervenantes devraient avoir une plus grande marge de manœuvre pour exercer des jugements professionnels et décider de la meilleure façon d'aider les enfants et leurs familles.

Engagement

Les études montrent que le système de protection doit assurer un environnement propice à l'engagement des parents et des intervenantes, ce qui peut avoir un effet positif sur l'offre des services, l'utilisation de ces services et l'intervention (Gladstone et collab., 2012). Par exemple, les agences peuvent prendre en considération les suggestions des familles dans l'utilisation du pouvoir, telle qu'une approche basée sur les forces plutôt que des approches autoritaires (De Boer et Coady., 2007; Ghaffar, Manby et Race 2012; Smith et collab., 2012). Les intervenantes peuvent bénéficier d'un environnement de travail qui n'est pas surchargé de dossiers et qui leur

permet de passer plus de temps à interagir avec les familles (Schreiber, Fuller et Pacey, 2013). Enfin, la section de ce mémoire intitulé *Le pouvoir exercé pour et avec la clientèle* offre plusieurs façons d'encourager l'engagement des intervenantes et de la clientèle.

L'embauche des intervenantes

De Boer et Coady (2007) suggèrent que lors de l'embauche des intervenantes, les agences devraient chercher des candidates qui sont chaleureuses et authentiques. D'anciennes clientes pourraient même faire partie des comités d'embauche afin de mieux identifier les candidates les plus aptes à occuper des postes d'intervenante.

Le nombre de dossiers

La surcharge de dossiers fait en sorte que les intervenantes peuvent difficilement accepter des dossiers additionnels (Gibson, 2017) et passent moins de temps de qualité avec la clientèle. La diminution des ratios intervenante-clientèle permettrait aux intervenantes de mieux connaître leur clientèle et de clarifier leur rôle auprès d'elle (Schreiber, Fuller, Pacey, 2013). Toutefois, il faut reconnaître que cela exigerait une grande volonté politique car l'embauche d'un grand nombre d'intervenantes supplémentaires aurait sans doute des incidences budgétaires majeures pour le système de protection.

Les implications pour la recherche

Dans l'ensemble, l'analyse montre qu'il serait essentiel de poursuivre la recherche sur les manières de susciter l'engagement des parents dans l'intervention en protection de la jeunesse et d'en mesurer l'impact sur le bien-être des enfants (Gladstone et collab., 2012; Munro, 2011). Enfin, nous croyons qu'il serait important que des recherches futures s'attardent à l'analyse de la

mise en œuvre et des effets des recommandations des recherches précédentes sur les pratiques des agences et des intervenantes en protection de la jeunesse.

Les limites de la recherche

Dans un premier temps, une des limites de cette recherche peut être associée au fait que nous n'avons pas pu questionner les intervenantes directement par rapport à leur utilisation du pouvoir dans l'intervention avec la clientèle. Une telle approche aurait pu mener à des changements à l'échelle micro, au niveau d'une prise de conscience par ces intervenantes au sujet de leurs propres pratiques d'intervention, voire au niveau de l'incorporation dans leur pratique d'approches plus sensibles à l'utilisation du pouvoir. Une deuxième limite est associée à l'accessibilité des documents, c'est-à-dire que certains documents n'étaient peut-être pas accessibles publiquement, même à travers les moteurs de recherche universitaires que nous avons utilisés. Il est donc possible que nous ayons manqué certains documents qui auraient pu apporter de nouvelles idées qui n'ont pas été mentionnées dans cette étude.

Enfin, la généralisation des résultats notre recherche est réduite par les limites des études présentées. Par exemple, certaines de ces études comportaient des limites associées au fait que certaines clientes n'étaient pas à l'aise de discuter de leur expérience en protection de la jeunesse et que les participantes n'étaient pas nécessairement représentatives de la clientèle en général, notamment des personnes qui sont insatisfaites des résultats de l'intervention (Buckley, Carr et Whelan 2010). En ce sens, plusieurs des études recensées ont affirmé que les résultats ne sont nécessairement généralisables pour la population plus large en protection de la jeunesse (Dumbrill, 2006; De Boer et Coady 2007; Bundy-Fazioli, Briar-Lawson et Hardiman 2009; Ghaffar, Manby et Race 2012; Gladstone et collab., 2012; Gladstone et collab., 2014; Damiani-

Taraba et collab., 2017). Néanmoins, la similitude des constats, d'une étude à l'autre, permet de soutenir la validité de l'analyse que nous avons présentée. Nous souhaitons qu'à l'avenir davantage de recherches permettent d'accroître la confiance en ces résultats et de solidifier les bases d'interventions plus respectueuses d'un partage équitable du pouvoir entre intervenantes et clientèles en protection de la jeunesse.

CONCLUSION

Cette étude visait à analyser l'état des connaissances au sujet du rapport de pouvoir dans la relation clientèle-intervenante en contexte de protection de la jeunesse. Nous avons voulu répondre aux questions suivantes : 1) Qu'est-ce que les écrits scientifiques dans le champ de la protection de la jeunesse permettent d'affirmer au sujet du rapport de pouvoir dans la relation entre les intervenantes et la clientèle? 2) Quelles questions et quels problèmes soulèvent les écrits au sujet du rôle du pouvoir dans la relation d'aide? 3) Quelles sont les implications des constats, des questions et des problèmes pour les intervenantes, la clientèle et la pratique du travail social en contexte de protection de la jeunesse?

Les écrits scientifiques ont permis d'affirmer que, du point de vue des intervenantes et de la clientèle, le pouvoir dans la relation clientèle-intervenante semble être surtout attribué à l'intervenante; cependant la clientèle détient elle aussi un certain pouvoir dans cette relation. Les écrits soulèvent aussi des enjeux clés par rapport à la façon dont les intervenantes utilisent leur pouvoir dans la relation d'aide, ce qui peut favoriser ou nuire à l'évolution des dossiers. Ils identifient également certains problèmes par rapport au caractère bureaucratique du système de protection de la jeunesse qui réduit le temps dont les intervenantes disposent pour interagir avec la clientèle et qui entrave leur pouvoir discrétionnaire. Finalement, les implications concernent surtout l'intervention en travail social et la façon d'améliorer les services, et visent des changements tant auprès des intervenantes que du système de protection de la jeunesse.

ANNEXE A- Grille d'analyse

Où est-ce que le pouvoir se manifeste ?	Comment le pouvoir se manifeste?
Entre l'intervenante et la clientèle <ul style="list-style-type: none"> • le pouvoir de l'intervenante • le pouvoir de la clientèle 	Le pouvoir bureaucratique
	Le pouvoir provenant des dimensions socioculturelles : éducation, classe sociale, genre, race, moyens financiers, etc.
Entre l'intervenante et les structures sociales Entre la clientèle et les structures sociales	Le pouvoir exercé <i>sur/contre</i> comme il est perçu par la clientèle (par rapport aux intervenantes)
	Le pouvoir exercé <i>avec/pour</i> comme il est perçu par la clientèle (par rapport aux intervenantes)

BIBLIOGRAPHIE

- BROADHURST, Karen et collab., (juin 2010). « Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the "Informal" Logics of Risk Management in Children's Statutory Services », *Journal of Social Work*, Vol.40, No 4, p.1046-1064.
- BUCKLEY, Helen, Nicola CARR et Sadhbh WHEALAN (juin 2010) « ‘Like walking on eggshells’: service user views and expectations of the child protection system », *Child & Family Social Work*, Vol.16, No 1, p.101-110.
- BUNDY-FAZIOLI, Kimberly, BRIAR-LAWSON, Katharine et HARDIMAN, Eric (décembre 2009). « A qualitative examination of power between child welfare workers and parents », *British Journal of Social Work*, Vol.39, No 8, p.1447-1464.
- CHBAT, Marianne, Dominique DAMANT et Catherine FLYNN (printemps 2014), « Analyse intersectionnelle de l’oppression de mères racisées en contexte de violence conjugale », *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol. 26, No. 2, p. 97–110.
- Conseil sectoriel des ressources humaines des services de garde à l’enfance (CSRHSGE) (2010). « Normes professionnelles des éducatrices et éducateurs à l’enfance », réf. du 22 novembre 2018, Normes professionnelles des éducatrices et éducateurs à l’enfance
- DAMIANI-TARABA, Gissele et collab. (août 2017). « The evolving relationship between casework skills, engagement, and positive case outcomes in child protection: A structural equation model », *Children and Youth Services Review*, Vol. 79, No 1, p.456-462.
- DAVIDSON-ARAD, Bilha et Rami BENBENISHTY (janvier 2010). « Contribution of child protection workers’ attitudes to their risk assessments and intervention recommendations: a study in Israel », *Health & Social Care in the Community*, Vol.18, No 1, p.1-9.

- DE BOER, Catherine et Nick COADY (février 2007). « Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success », *Child & Family Social Work*, Vol. 12, No 1, p.32-42.
- DUMBRILL, Gary (janvier 2006). « Parental experience of child protection intervention: A qualitative study », *Child Abuse & Neglect*, Vol.30, No 1, p.27-37.
- FALLON, Barbara et Melissa VAN WERT (2017). « Poverty and Ontario's Child Welfare Involved Population », *Canadian Child Welfare Research Portal*, réf. du 10 décembre 2018, cwrp.ca/sites/default/files/publications/en/181e.pdf
- FERGUSON, Harry (août, 2016). « What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice », *Child & Family Social Work*, Vol.21, No 3, p.283-294.
- FORRESTER, Donald, David WESTLAKE et Georgia GLYNN (mai 2012). « Parental resistance and social worker skills: towards a theory of motivational social work », *Child & Family Social Work*, Vol.17, No 2, p.118-129.
- GHAFFAR, Wendy, Martin MANBY et Tracey RACE (juillet 2012). « Exploring the Experiences of Parents and Carers whose Children Have Been Subject to Child Protection Plans », *The British Journal of Social Work*, Vol.42, No 5, p.887-905.
- GIBBS, Judith (juin 2009). « Changing the cultural story in child protection: learning from the insider's experience », *Child & Family Social Work*, Vol.14, No 3, p.289-299.
- GIBSON, Matthew (janvier 2017). « Social worker or social administrator? Findings from a qualitative case study of a child protection social work team », *Child & Family Social Work*, Vol.22, No 3, p.1187-1196.

- GLADSTONE, James et collab. (janvier 2012). « Looking at engagement and outcome from the perspectives of child protection workers and parents », *Children and Youth Services Review*, Vol. 34, No 1, p.112-118.
- GLADSTONE, James et collab. (septembre 2014). « Understanding worker–parent engagement in child protection casework », *Children and Youth Services Review*, Vol. 44, No.1, p.56-64.
- GUAY, Jérôme (septembre 2010). « Les familles récalcitrantes en Protection de la jeunesse », *Santé mentale au Québec*, Vol 35, No 2, p.47-59.
- HARRIS, Nathan (octobre 2011). « Responsive Regulation Offer an Alternative? Questioning the Role of Formalistic Assessment in Child Protection Investigations », *The British Journal of Social Work*, Vol.41, No 7, p.1383-1403.
- HUGHES, Judy, Shirley CHAU et Cathy ROCKE (janvier 2016). « “Act Like my Friend” Mothers’ Recommendations to Improve Relationships with Their Canadian Child Welfare Workers ». *Canadian Social Work Review*, Vol.33, No 2, p.161-177.
- LAPIERRE, Simon et Joscelyne LÉVESQUE (printemps 2013), « 25 ans plus tard... et toujours nécessaires! Les approches structurelles dans le champ de l’intervention sociale », *Reflets*, Vol. 19, No°1, p. 38-64.
- LEMAY, Louise (automne 2007). « L’intervention en soutien à l’empowerment : Du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d’aide », *Nouvelle pratiques sociales*, Vol. 20, No 1, p.165-180.
- LÉVESQUE, Justin et Jean PANET-RAYMOND (1994), « L’évolution et la pertinence de l’approche structurelle dans le contexte social actuel », *Service social*, Vol.43, No. 3, p.23-39.

LWIN, Kristen et collab., (juillet 2018). « A changing child welfare workforce: What worker characteristics are valued in child welfare? », *Child Abuse & Neglect*, Vol.81, No 1, p.170-180.

LWIN, Kristen, Racheal LEFEBVRE, Barbara FALLON et Nico TROCMÉ (2015). « A Profile Of Child Welfare Workers In Canada In 2008 », *Canadian Child Welfare Research Portal*, réf. du 10 décembre 2018, cwrp.ca/sites/default/files/publications/en/Worker_Information_Sheet_CIS_2008_Final_1.pdf

MAITER, Sarah, Sally PALMER et Shehenaz MANJI (juin 2006). « Strengthening Social Worker-Client Relationships in Child Protective Services Addressing Power Imbalances and ‘Ruptured’ Relationships », *Qualitative Social Work*, Vol.5, No 2, p.161-186.

Ministry of Children and Youth Services (MCYS) (2016). Ontario Child Protection Standards. réf. du 22 novembre 2018 [Ontario Child Protection Standards](#)

MOREAU, Maurice (printemps 1982), « L’approche structurelle familiale en service social : le résultat d’un itinéraire critique », *International Review of Community Development*, No 7, p.159-171.

MUNRO, Eileen. (2011). *Munro Review of Child Protection: Final Report – A Child-Centred System*, Department for Education, Londres. 178p.

ROOSE, Rudi et collab., (novembre 2013). « From parental engagement to the engagement of social work services: discussing reductionist and democratic forms of partnership with families », *Child & Family Social Work*, Vol.18, No 4, p.449-457.

- SANTHOSH, K.R. (mars 2016). « A Review on the Perpetrators of Child Abuse », *Review of Social Sciences*, Vol.1, No 3, p. 45-52.
- SCHREIBER, Jill, Tamara FULLER et Megan PACELEY (avril 2013). « Engagement in child protective services: Parent perceptions of worker skills », *Children and Youth Services Review*, Vol.35, No 4, p.707-715.
- SLACK, Kristen et collab., (octobre 2017). « Predicting Child Protective Services (CPS) Involvement among Low-Income U.S. Families with Young Children Receiving Nutritional Assistance », *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 14, No 10, p.1-11.
- SMITH, Mark et collab., (décembre 2012). « Engaging with Involuntary Service Users in Social Work: Findings from a Knowledge Exchange Project », *The British Journal of Social Work*, Vol.42, No 8, p.1460-1477.
- STAUNAES, Dorthe (août 2003). « Where have all the subjects gone? Bringing together the concepts of intersectionality and subjectification », *Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, Vol.11, No 2, p.101-110.
- TODD, Sarah et Ariel BURNS (janvier 2007). « POST-STRUCTURAL POSSIBILITIES: Beyond Structural Practice in Child Protection », *Canadian Social Work Review*, Vol.24, No 1, p.23-37.
- TURNEY, Danielle (mars 2012). « A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory », *Child & Family Social Work*, Vol.17, No 2, p.149-159.

WASTELL, David et collab., (juillet 2010). « Children's services in the iron cage of performance management: street-level bureaucracy and the spectre of Švejkism », *International Journal of Child Welfare*, Vol. 19, No 3, p.310-320.