

Pratique de la protection de l'enfance fondée sur les relations et organisée en fonction de la sécurité : option rêvée ou réaliste pour le bien-être de l'enfance?

par **Andrew Turnell, M.A., B.Serv.soc.**

Andrew Turnell, de Perth, en Australie, est travailleur social autonome et conseiller en protection de l'enfance.

Des relations constructives entre les professionnels et les membres de la famille, et entre les professionnels eux-mêmes, sont au cœur d'une pratique efficace en protection de l'enfance. Selon de nombreuses théories et études, les meilleurs résultats pour les enfants vulnérables sont réalisés lorsque les relations sont constructives sur ces deux plans (Cashmore, 2002; Department of Health, 1995; MacKinnon, 1998; Reder, Duncan et Grey, 1993; Trotter, 2002; Walsh, 1998). Les relations sont toutefois une question controversée dans la pratique de la protection de l'enfance. (Dans le présent article, le terme *partenariat* est utilisé pour décrire les relations entre les bénéficiaires des services et les professionnels qui fournissent les services, et le terme *collaboration*, pour décrire les relations entre les professionnels.)

Examen du partenariat et de la collaboration

Une conseillère chevronnée en politiques de protection de l'enfance, invitée à une conférence internationale, a déclaré que le partenariat ne donne pas de résultats. Elle a ensuite donné plusieurs exemples de cas où, à son avis, les intervenants, dans leurs efforts pour établir de bonnes relations avec les parents et au nom du partenariat, ont laissé des enfants dans des situations très dangereuses. Cette conseillère semblait vouloir effacer la notion de partenariat du lexique de la protection de l'enfance. Sa fougue a pu paraître isolée, mais de nombreux universitaires, gestionnaires, décideurs et intervenants de première ligne expriment souvent cette même préoccupation. La documentation soulève aussi cette préoccupation, décrivant comme naïves (Dingwall et coll., 1983) ou dangereuses (Dale et coll., 1986) les relations avec les membres de la famille dans lesquelles les professionnels ferment les yeux sur de graves

préoccupations en matière de mauvais traitements.

Dans la pratique de la protection de l'enfance, l'objectif en matière de relations est habituellement axé sur le travail avec les parents, mais les relations entre les professionnels peuvent aussi constituer une source de préoccupation. À l'extrême, les enquêtes sur les décès d'enfants font souvent ressortir des relations professionnelles qui ne fonctionnent pas bien. Les rapports sur les décès d'enfants décrivent souvent des situations dans lesquelles un enfant a été victime de blessures et de négligence de plus en plus graves au sein d'une famille qui était en contact avec de nombreux professionnels. Habituellement, chaque professionnel a une vue seulement partielle de la situation, et lorsque les professionnels n'échangent pas ce qu'ils savent de la situation, l'enfant court des risques plus grands. Ce n'est qu'après le décès de l'enfant que l'équipe chargée de l'examen réussit à dresser un tableau plus complet de la situation, après avoir parlé à tous les professionnels. Les professionnels disent souvent qu'ils avaient des inquiétudes au sujet de l'enfant; ils pensaient toutefois qu'un de leurs collègues verrait à assurer au moins la sécurité minimale de l'enfant. Une méta-analyse des enquêtes sur les décès d'enfants (Department of Health, 2002; Munro, 1996 et 1998; Hill, 1990; Reder, Duncan et Grey, 1993) suggère que ce genre de relations professionnelles qui fonctionnent mal donnent autant lieu de s'inquiéter que toute situation où un travailleur néglige ou minimise les comportements violents dans le but de maintenir une relation avec le parent.

Le présent article fait ressortir certains des problèmes qui surviennent généralement dans les relations en protection de l'enfance non pas pour écarter les notions de partenariat et de collaboration, mais bien pour ouvrir la voie à un examen attentif de ce à quoi des relations constructives en protection de l'enfance pourraient avoir l'air. Situer les relations au cœur de l'effort visant la protection de l'enfance n'est ni problématique, ni naïf, même si les

écrits sur la façon dont les relations devraient fonctionner en protection de l'enfance mentionnent souvent ces deux caractéristiques (Healy, 1998 et 2000; Morrison, 1995). Les défenseurs d'une pratique axée sur les relations en protection de l'enfance ont trop souvent énoncé des visions beaucoup trop simplistes du partenariat et de la collaboration. Pour être significatives, il est essentiel que les relations en protection de l'enfance soient construites d'une manière fondée qui reflète l'expérience généralement confuse des travailleurs, des parents, des enfants et d'autres professionnels qui ont la tâche difficile d'entretenir des rapports dans des contextes de protection de l'enfance qui sont basés sur la contestation.

Le problème qu'on a quand on essaie d'établir des relations d'une manière significative, c'est que la réflexion et les théories sur le partenariat et la collaboration sont habituellement entreprises par des universitaires et des décideurs qui n'ont pas beaucoup de lien avec la réalité quotidienne du travail de la protection de l'enfance. En général, les gens qui en savent le plus sur l'établissement des relations dans la pratique de protection de l'enfance sont les fournisseurs de services et les bénéficiaires de services. Au cours des 10 dernières années, les voix des parents et des enfants qui reçoivent les services sont de plus en plus entendues grâce à des études approfondies (Butler et Williamson, 1994; Cashmore, 2002; Gilligan, 2000; Farmer et Owen, 1995; Farmer et Pollock, 1998; McCullum, 1995; MacKinnon, 1998; Thorburn, Lewis et Shemmings 1995; Westcott, 1995; Westcott et Davies, 1996), et grâce également aux organismes activistes et d'autoassistance qui représentent les bénéficiaires de services (par ex. : Family Rights Group, 1991). Ces nombreuses études représentent une ressource importante pour ce qui est d'établir des relations constructives du point de vue des enfants et des parents ayant affaire aux systèmes de protection de l'enfance.

Les études ne sont pas aussi nombreuses toutefois en ce qui concerne les perspectives des intervenants de première ligne. Les travailleurs préposés à la protection de l'enfance reçoivent principalement de l'attention lorsqu'on considère leur pratique comme étant problématique; par conséquent, leurs connaissances et leurs expériences donnant de bons résultats sont habituellement sous-évaluées ou ignorées. Les exceptions les plus notables à cette affirmation sont les ethnographies préparées par les intervenants eux-mêmes (Crawford, 1994; de Montigny, 1995; McMahon, 1993). Il est essentiel pour les chercheurs et les décideurs de travailler en plus étroite collaboration avec les fournisseurs de services et les bénéficiaires de services afin de mieux définir les fondements de relations fondées et efficaces en protection de l'enfance.

Les travailleurs à la protection de l'enfance établissent effectivement des relations constructives avec certaines des familles les plus « difficiles », et ce, dans les bureaux de protection de l'enfance les plus occupés et dans les endroits les plus pauvres, partout dans le monde. Cela ne veut pas dire que les pratiques de protection de l'enfance oppressives sont inexistantes; parfois, elles sont la norme. Toutefois, dans les cas difficiles, une bonne pratique définie par les travailleurs constitue une ressource précieuse qui est presque entièrement négligée pour ce qui est d'améliorer les services de protection de l'enfance et de voir à quoi pourraient ressembler des relations constructives en protection de l'enfance.¹

En 1996, Murray Ryburn a suggéré que le partenariat était une idée qui était encore à la recherche d'une pratique (p. 16). Même s'il y a effectivement des modèles de protection de l'enfance qui situent le partenariat et la collaboration au cœur de la pratique (Berg et Kelly, 2000; Department of Human Services, 1997a et b; Keys, 1996; McCullum, 1995; Morris et Tunnard, 1996; Scott et O'Neill, 1996;

¹Note de l'auteur : Durant les 12 dernières années, où, de concert avec Steve Edwards, j'ai créé et mis au point le modèle fondé sur les signes de sécurité, ma méthode de base a consisté à recueillir auprès des travailleurs des exemples de bonne pratique dans les cas « difficiles ». Depuis quelque temps, j'obtiens le compte rendu des travailleurs sur ce qu'ils considèrent comme une bonne pratique, puis j'interroge les parents afin de comparer les perspectives et les idées et de les enrichir. (Boffa, Parton et Turnell, à paraître; Turnell et Edwards, 1999, p. 148-154; Teoh, Laffer, Parton et Turnell, 2003). Il s'agit d'un processus efficace qui permet de générer de riches descriptions des relations constructives en protection de l'enfance.

Turnell et Edwards, 1997 et 1999), on a réellement l'impression que l'idée du partenariat et de la collaboration doit être réinventée et surtout réanimée à chaque nouveau cas. C'est un peu comme un mariage; les partenaires peuvent lire toutes sortes de livres sur le sujet, mais ils devront éventuellement vivre leur relation au jour le jour. Dans le même ordre d'idées, dans toute situation fondée ou présumée de violence à l'endroit d'un enfant, les relations avec les membres de la famille et entre les professionnels doivent être recréées ou réorientées et réalimentées dans le but d'assurer une sécurité suffisante des enfants visés.

L'étude de cas qui suit montre bien comment établir des relations constructives dans une situation difficile de protection de l'enfance. Elle a été préparée par l'auteur, de concert avec la travailleuse sociale chargée du cas et la famille.

Exemple de cas

Le cas à l'étude concerne une famille nord-africaine comprenant Zeinab (mère), Asha (fille âgée de 14 ans) et Dawood (fils de 10 ans). Les services à l'enfance et à la famille du comté d'Olmsted et la police du comté sont intervenus auprès de cette famille lorsque Asha a révélé à un conseiller scolaire que sa mère l'avait attaquée avec un cordon électrique et qu'elle avait les épaules et le dos couverts de bleus. La mère et les enfants ont expliqué qu'Asha avait été punie pour avoir passé une nuit entière presque avec un groupe de jeunes hommes, dont deux au début de la vingtaine qui sont connus comme des revendeurs de drogues. La situation s'est compliquée davantage lorsqu'on a découvert que la famille avait eu des contacts antérieurs avec les services de protection de l'enfance d'un autre comté. Selon les rapports de ce comté, lorsque Dawood était âgé de 4 ans, Zeinab lui avait jeté de l'eau bouillante sur les organes génitaux pour le punir de s'être sali. À

ce moment-là, les deux enfants ont été placés pendant une période de 10 mois.

Compte tenu de l'incident passé et étant donné l'incident plus récent, les deux enfants ont été placés en famille d'accueil, et quatre accusations de voies de fait ont été portées contre Zeinab. En raison de la gravité des voies de fait, de l'incident concernant Dawood et des opinions des professionnels de l'autre comté, le travailleur social chargé de l'enquête et le tuteur à l'instance ont décidé que les enfants de Zeinab devraient être placés de façon permanente.

Une fois l'enquête terminée et les enfants placés en famille d'accueil, le dossier a été confié à l'équipe des services à l'enfance et à la famille du comté d'Olmsted qui s'occupe des dossiers à long terme. La travailleuse sociale qui a hérité du dossier est Cindy Finch. Avant de rencontrer la famille, Cindy et sa surveillante, Sue Lohrbach, avec l'aide d'un conseiller culturel, ont soigneusement conçu la façon dont Cindy procéderait pour établir des relations avec Zeinab et les enfants. Après s'être présentée, Cindy a donc demandé à Zeinab ce qu'il faudrait faire pour créer une relation qui permettrait de discuter des choses difficiles qui se sont passées et d'y faire face. Comme elle avait l'occasion de guider le début de la relation, Zeinab a invité Cindy à partager un repas chez elle et à rencontrer aussi le chef spirituel de sa collectivité. Le jour où elle a rencontré Zeinab, Cindy a aussi rencontré Asha et Dawood en tête-à-tête surtout pour découvrir ce qu'ils souhaitaient. Zeinab et les enfants tenaient à se réunir, mais comme Asha et Dawood avaient l'impression que leur mère pourrait être en colère, Cindy a supervisé les premières visites. Toutes les parties concernées ont demandé que d'autres visites soient organisées rapidement, et Cindy a travaillé avec les enfants pour explorer des plans de sécurité simples qui leur permettraient de se sentir à l'aise. Cindy s'est

Les défenseurs d'une pratique axée sur les relations en protection de l'enfance ont trop souvent énoncé des visions beaucoup trop simplistes du partenariat et de la collaboration.

assurée que Zeinab comprenait bien ce qu'elle avait négocié avec les enfants. Toutes ces choses se sont passées au cours des deux premières semaines de l'intervention de Cindy, et témoignaient bien des efforts rigoureux déployés par Cindy pour établir des relations constructives basées le plus possible sur les priorités et les points de vue de Zeinab, d'Asha et de Dawood.

L'établissement méthodique de relations entrepris par Cindy a jeté les bases qui ont permis d'adresser les tensions et les problèmes qui avaient donné lieu à l'agression. À un moment donné, Cindy a demandé à Zeinab si elle comprenait vraiment la gravité des accusations et ce qui était susceptible de se produire devant le tribunal. Zeinab, après un moment de silence, a indiqué qu'elle ne comprenait pas vraiment ce qui s'était passé, car sa propre mère l'avait frappée beaucoup plus fort et beaucoup plus souvent qu'elle-même avait frappé Asha. Zeinab a attiré l'attention sur le fait qu'elle aimait et respectait sa mère malgré tout; c'était la façon de faire les choses dans son pays.

Cindy a aussi continué à passer beaucoup de temps avec Asha et Dawood; elle les laissait décider du moment et du lieu des rencontres, et ils pouvaient aussi mettre fin à la conversation s'ils se sentaient mal à l'aise. Par ailleurs, Cindy a toujours clairement indiqué à Asha et à Dawood qu'aucun problème ne serait omis. Elle a ainsi pu discuter de la peur qu'ils ressentaient à l'égard de leur mère, de la colère d'Asha face au contrôle que sa mère exerçait sur sa vie et du mariage arrangé que la mère de Zeinab avait en vue pour Asha. Cindy a ensuite négocié avec Asha et Dawood des façons de résoudre toutes ces questions avec Zeinab.

Dès le début, Cindy a cherché à voir à quel point Asha et Dawood se sentiraient en sécurité durant les visites soutenues avec Zeinab, et elle a engagé les trois membres de la famille dans une discussion continue sur des moyens d'affronter les problèmes futurs de la famille sans recourir aux punitions physiques. Après un certain temps, Zeinab choisissait elle-même d'utiliser d'autres mesures disciplinaires, comme les pauses, le retrait de privilèges, l'enlèvement du droit de sortir, et, surtout, de faire des efforts pour parler à ses enfants plus souvent. Cindy a

aussi créé un contexte unique pour les visites supervisées, en indiquant clairement à Zeinab qu'elle ne s'attendait pas à ce qu'elle se comporte parfaitement durant les visites avec les enfants, mais plutôt qu'elle réagisse aux enfants le plus normalement possible. Cindy a expliqué à Zeinab que les difficultés qui surviendraient durant les visites seraient des occasions d'explorer de façon précise des moyens de réagir aux enfants sans utiliser la force physique lorsqu'elle ressent de la frustration à leur égard. (Cindy est d'avis que le fait d'aider Zeinab à se retenir de frapper Asha durant l'une des visites a été un point tournant pour ce qui est de l'encourager à utiliser davantage ses propres solutions de rechange aux punitions physiques).

Le travail direct de Cindy auprès de la famille ne représentait qu'un seul aspect des progrès réalisés par rapport à ce dossier. Étant donné que l'affaire faisait l'objet d'une poursuite en justice, le juge, les avocats et le tuteur avaient tous un rôle à jouer dans la façon de gérer les problèmes de la famille. Lorsqu'un tel dossier est porté devant un tribunal (ou tout autre contexte hautement professionnalisé), les bénéficiaires de services se sentent couramment privés de leurs droits, et les professionnels dominent la procédure. Il n'est pas rare non plus que les relations des professionnels soient dominées et minées par des points de vue ou des intentions concurrentiels.

Une méthode novatrice a été mise en place pour les conférences de cas dans le comté d'Olmsted, grâce à un projet d'amélioration de la cour fédérale visant la justice pour les jeunes. Cette méthode favorise la collaboration et le partenariat dans les dossiers de protection de l'enfance qui sont portés devant le tribunal. De concert avec les juges du comté, les avocats et les tuteurs, le directeur des services à l'enfance et à la famille du comté d'Olmsted, Rob Sawyer, et la surveillante, Sue Lohrbach, ont élaboré une méthode de conférence de cas appelée le «processus parallèle à la protection» (P3), qui permet d'éviter une procédure judiciaire fondée sur la contestation. Le P3 se caractérise surtout par le fait qu'il privilégie les points de vue des membres de la famille en ce qui a trait aux problèmes et aux mesures à prendre pour les régler. (Pour avoir une description complète de cette méthode de conférence de cas axée sur la

collaboration, voir l'article de Lohrbach et Sawyer à la page 26.)

Dans le cas à l'étude, Cindy a préparé Zeinab pour le P3 pour qu'elle sache à quoi s'attendre. La conférence de cas était une grosse affaire à laquelle participaient Zeinab, son avocat et d'autres personnes, incluant la présidente de la conférence de cas, Sue Lohrbach, le tuteur à l'instance, un avocat représentant le tuteur, le poursuivant, Cindy et les parents de famille d'accueil. Les enfants avaient choisi de ne pas y assister.

Dans son rôle de présidente de la conférence de cas, Sue a commencé par demander à Zeinab de décrire tous les membres de sa famille élargie. Cette première étape a permis à Zeinab de commencer par aborder un sujet dont elle était l'experte. Zeinab a surpris tout le monde, en incluant une grande variété d'amis et de parents sur sa « carte familiale ». Zeinab a expliqué que, dans sa culture, la famille ne se limitait pas aux gens avec qui on a des liens biologiques.

Sue a ensuite invité Zeinab à décrire les problèmes et l'incident qui avaient entraîné ses démêlés avec les services de protection de l'enfance et la justice. Elle a aussi interrogé Zeinab au sujet de ses points forts et des points forts de son rôle parental, de ses enfants, de sa collectivité et de sa culture. En dernier lieu, Sue lui a demandé de décrire ses idées pour améliorer la vie de sa famille et pour s'assurer que les enfants ne seraient plus victimes de punitions physiques. Sue a inscrit tous ces renseignements sur le tableau blanc, sous les principaux critères d'évaluation du comté : danger ou préjudice; risque pour les enfants; facteurs d'aggravation; points forts et facteurs de protection; sécurité future. De cette façon, on a privilégié la voix du parent plutôt que celle du professionnel, et Zeinab a présenté à tous les professionnels sa propre évaluation détaillée des risques associés à son rôle parental et à ses soins. Comme étape finale, Sue a vérifié si Zeinab était d'accord avec tout ce qu'elle avait écrit sur le tableau blanc.

Ce travail a pris plus de 90 minutes; durant ce temps les autres professionnels ont servi d'auditoire. (Tous les professionnels qui participent au P3 doivent s'y préparer.) En effet, cette conférence de cas a créé un contexte

difficile mais favorable au cours duquel Zeinab a dû s'adresser directement à des professionnels clés pour pouvoir réunir sa famille. Le P3 est organisé de manière à ce que les professionnels puissent faire part de leur réaction après une courte pause.

Dans le cas qui nous intéresse, c'est l'avocat du comté qui a pris la parole le premier; il a déclaré immédiatement que, vu ce qu'il avait entendu, il retirerait trois des quatre accusations portées contre Zeinab et chercherait à obtenir une peine en milieu ouvert relativement à la quatrième accusation. L'avocat du tuteur a ensuite indiqué qu'il avait l'intention de recommander le placement des enfants jusqu'à l'âge de 18 ans, mais que son point de vue avait changé. Même s'il n'était pas prêt encore à recommander la réunion de la famille, il était maintenant ouvert à cette possibilité.

La dernière tâche a consisté à dresser un règlement amiable à partir du processus. Dans ce contexte, on a décidé qu'il faudrait, pour donner suite au P3, tenir une conférence de cas où tous les membres de la famille participeraient à l'élaboration de solutions. (Pour avoir de plus amples renseignements au sujet de la conférence de cas où les membres de la famille participent à l'élaboration de solutions, identique effectivement à ce qu'on appelle la concertation des familles à l'extérieur des États-Unis, voir Burford et Hudson, 2000.)

Dix-huit personnes identifiées par Zeinab comme des « cousins » ont assisté à cette conférence. Durant le temps qu'ils ont été laissés seuls, la famille et le réseau familial ont dressé le plan suivant :

- Zeinab devait passer du temps avec deux membres de sa collectivité qui l'aideraient à discuter des questions relatives à l'éducation des adolescents aux États-Unis, et à réfléchir à ces questions.
- On a établi des plans et on a nommé des gens auxquels Asha et Zeinab pourraient avoir recours si la situation devenait trop tendue dans la famille.
- Des gens ont été nommés pour assurer le transport d'Asha et de Zeinab aux

séances de counseling familial.

- Des personnes ont été nommées pour garder Asha et Dawood afin que Zeinab puisse poursuivre les activités qu'elle considère comme importantes.
- Des personnes ont été nommées pour aider Zeinab avec les problèmes concernant l'école et pour traduire les notes et les rapports.

Dans les deux mois qui ont suivi cette conférence de cas, les enfants sont retournés vivre avec leur mère, et Cindy a continué d'effectuer des visites prévues et imprévues pendant plusieurs mois. Asha et Dawood ont été placés pendant moins de six mois au total.

Zeinab tenait beaucoup à ce que l'histoire de sa famille fasse l'objet du présent exemple de cas. (Le cas est présenté dans sa version sommaire. Une description plus complète sera publiée dans Boffa, Parton et Turnell, à paraître.) Zeinab avait beaucoup de craintes par rapport à la façon dont les professionnels traiteraient son cas, et elle avait parlé à plusieurs membres de sa collectivité, au Minnesota et partout aux États-Unis, qui l'avaient avisée de ne pas faire confiance au personnel des services de protection de l'enfance et de ne pas collaborer. Du point de vue de Zeinab, la confiance et le respect qu'elle avait pour Cindy avaient créé un contexte qui a permis de faire face aux problèmes.

Comme ce cas le montre bien, les relations qui vont de l'avant en protection de l'enfance incluent des processus de participation qui visent à créer une sécurité ayant un lien direct avec les problèmes de mauvais traitements.

Un objectif précis : organiser le travail de protection de l'enfance en fonction de la sécurité future

Les dossiers de protection de l'enfance voient le jour en raison de préoccupations concernant le mieux-être des enfants, et il est essentiel de faire un examen complet et

détaillé des préoccupations relatives aux mauvais traitements et aux problèmes connexes. Toutefois, pour que le partenariat et la collaboration puissent continuer de progresser, il est important de voir les problèmes comme un point de départ et non pas le point autour duquel tout le travail doit être organisé. La pratique de protection de l'enfance risque toujours d'être dominée par tout ce qui va de travers dans la famille visée par l'enquête. Lorsque c'est le cas, les relations entre les professionnels et avec les membres de la famille ont tendance à s'affaiblir et à être difficiles (White, 1988).

Pour que les relations en protection de l'enfance soient constructives, il est essentiel que leur objectif soit précis. La pratique de protection de l'enfance orientée vers un but précis commence lorsque les professionnels et les membres de la famille peuvent envisager carrément et ouvertement les problèmes de la famille ainsi que ses points forts et les points faibles de ce qui l'entoure. Cet objectif, cependant, constitue simplement un examen du passé. Un objectif commun se définit uniquement lorsque les relations sont organisées de manière à créer suffisamment de sécurité pour régler les problèmes qui permettront à l'organisme de protection de l'enfance de fermer le dossier.

Au cours de la dernière décennie, alors que la théorie et la pratique axées sur les points forts ont commencé à influencer le domaine de la protection de l'enfance, on a pu observer une certaine polarisation des positions professionnelles : se concentrer sur les problèmes ou se concentrer sur les points forts. Ces développements se sont révélés improductifs et inutiles. Aucune relation importante, personnelle ou professionnelle, ne peut fonctionner adéquatement si on s'intéresse uniquement à ses aspects négatifs, ou si, porté par l'optimisme, on se concentre plutôt sur tous les aspects positifs. Plus le dossier de protection de l'enfance présente de difficultés, plus il est important que les professionnels et la famille s'inspirent de chaque brin d'espoir, de toutes les ressources et de tous les points forts qu'ils peuvent imaginer pour stimuler la capacité collective de se concentrer de façon honnête

Pour que les relations en protection de l'enfance soient constructives, il est essentiel que leur objectif soit précis.

sur les problèmes de mauvais traitements et de créer la sécurité là où il existe des dangers.

La disjonction présumée de l'objectif axé sur les problèmes et de l'objectif axé sur les points forts ne constitue pas un argument solide. Par contre, nous suggérons que la pratique de la protection de l'enfance est trop importante tout simplement pour ne pas être axée sur les points forts. La sensibilité aux points forts ne permet toutefois pas de régler tous les problèmes. C'est à la lumière d'un examen participatif des solutions et de la sécurité que l'information relative aux problèmes et aux points forts est le mieux interprétée et le plus sensée. Les professionnels et les membres de la famille ne connaissent pas vraiment la gravité des problèmes ni l'importance des points forts et des ressources en jeu tant qu'ils n'ont pas commencé à envisager et à mettre en œuvre des solutions collectives. Bref, si les professionnels et les membres de la famille ne peuvent pas collaborer pour assurer la sécurité, le risque augmente; lorsqu'ils peuvent collaborer, le risque diminue.

Cette logique est manifeste dans l'exemple de cas que nous avons utilisé. Cindy prenait toujours bien soin de se concentrer sur la façon dont elle-même, Zeinab, Asha, Dawood et d'autres voyaient les problèmes, tout en s'inspirant des points forts pour animer les discussions visant les solutions et la sécurité. Au cours du P3, le fait que Zeinab ait pu décrire d'une manière explicite ses propres idées et mesures pour accroître la sécurité a modifié considérablement l'évaluation que les professionnels avaient faite des problèmes et des points forts de la famille. Le travail de Cindy et de Sue met en évidence le fait que la pratique axée sur les points forts ne consiste pas seulement à produire des listes des points forts des membres de la famille. Il s'agit surtout d'approcher les bénéficiaires de services comme des personnes capables de contribuer de façon significative au processus visant la solution.

La logique d'une pratique organisée en fonction de la sécurité ne fait pas que préciser l'objectif des relations en protection de l'enfance; elle jette aussi une nouvelle lumière sur l'évaluation des risques. L'évaluation des risques est essentielle à la protection de l'enfance; cependant, elle a généralement un objectif étroit axé sur les problèmes. Elle

privilégie la perspective professionnelle, excluant les membres de la famille de l'équation et donnant aux intervenants l'impression de voir les problèmes plus clairement sans toutefois leur fournir d'orientation concernant les mesures à prendre pour remédier à la situation.

Au cours des six dernières années, un certain nombre de professionnels de la protection de l'enfance dans plusieurs États de l'Australie ont cherché à reformuler l'évaluation des risques en protection de l'enfance dans le but de créer des formules simples mais rigoureuses que les intervenants pourraient utiliser pour obtenir, dans une langue courante, les points de vue des professionnels et des membres de la famille concernant les préoccupations ou les dangers, les points forts et les facteurs de protection ainsi que la sécurité envisagée (Boffa, Parton et Turnell, à paraître; Department of Community Development, 2000; Department of Human Services, 1999; Turnell et Edwards, 1999). Ces formules approfondissent et équilibrent l'évaluation des risques, habituellement fondée sur les problèmes, et considèrent qu'elle est plus constructive lorsqu'elle met à contribution les professionnels et les membres de la famille. L'idée qu'il est préférable de compléter l'évaluation des risques en collaboration avec les parents et les enfants entraîne un profond défi quant à la façon habituelle de penser dans le domaine de la protection de l'enfance. Julie Boffa et Heather Podesta élaborent davantage le thème de l'évaluation des risques fondée sur les relations, à la page 36.

Processus constructifs et participatifs

Bien que la logique d'une pratique fondée sur les problèmes, axée sur les points forts et organisée en fonction de la sécurité fournisse un objectif précis à la protection de l'enfance, la capacité de le faire dépend des processus qui soutiennent les relations. Il existe des descriptions très utiles concernant l'établissement de relations constructives dans le domaine de la protection de l'enfance (Department of Health, 1995; Jeffreys et Stevenson, 1997; Trotter, 2002; Turnell et Edwards, 1999); il y a toutefois trois processus qui ne sont pas toujours bien définis dans la documentation. Il s'agit de l'aptitude des

professionnels à :

- exercer leur autorité de façon avisée;
- porter des jugements constructifs;
- utiliser une approche interrogatrice et à faire preuve d'humilité au sujet des connaissances qu'ils considèrent avoir.

Exercer l'autorité de façon avisée

Tout examen fondé des relations constructives en protection de l'enfance doit aborder la question de l'exercice de l'autorité. Malheureusement, de nombreuses études sur le partenariat et la collaboration en protection de l'enfance traînent souvent des pieds en ce qui a trait à ces problèmes. Certaines études suggèrent que les relations constructives en protection de l'enfance sont caractérisées par le choix d'établir un partenariat, par l'égalité ou la quasi-égalité des partenaires, et même par le partage du pouvoir (Department of Health, 1995). Dans le même ordre d'idée, Ryburn (1991) parle de la maîtrise et du leadership des utilisateurs des services, tandis que Mittler (1995) parle de l'égalité entre les utilisateurs des services et les professionnels.

Il semble déplacé de parler de l'égalité ou de la quasi-égalité des parents et des travailleurs préposés à la protection de l'enfance lorsque ces derniers ont la capacité juridique de mener des enquêtes sur la vie privée de la famille, de retirer les enfants de leur foyer et de prendre d'autres mesures juridiques sévères. En outre, dans la vaste majorité des cas, les bénéficiaires des services ne choisissent pas d'établir une relation avec le travailleur préposé à la protection de l'enfance, et ils ne décident surtout pas du moment auquel la relation prendra fin. Même la concertation des familles, qui est probablement le meilleur exemple international d'une pratique de protection de l'enfance fondée sur les relations et organisée en fonction de la sécurité, n'est pas un processus auquel la famille et le réseau familial consentent volontiers. Malgré l'enthousiasme que les défenseurs de la pratique axée sur les points forts manifestent à l'égard de la concertation, la famille y participe uniquement parce qu'elle est aux prises avec le

système de protection de l'enfance; un certain niveau de contrainte est inévitablement présent (de façon avisée, espérons-le) pour susciter la participation de la famille.

Il est plus facile d'établir un partenariat lorsque tous les professionnels (y compris ceux qui écrivent sur le sujet) sont francs dans leur réflexion concernant le pouvoir et l'autorité dans les relations en protection de l'enfance. Selon les études sur les bénéficiaires des services de protection de l'enfance, la personne qui reçoit les services, comme Zeinab, sait que le travailleur défini par la loi est le partenaire qui a le plus de pouvoir (Farmer et Owen, 1995; McCullum, 1995; MacKinnon, 1998; Cashmore, 2002). La personne qui reçoit le service veut toujours avoir de l'information directe sur sa position par rapport à l'autorité du travailleur. (C'est la raison pour laquelle on pose si souvent la question suivante : « Allez-vous m'enlever mes enfants? ») Lorsque le travailleur est à la fois à l'aise et clair quant à la nature de son autorité dans la relation, il jette une base solide et honnête pour un partenariat fructueux entre le travailleur et la famille. À partir de cette base, les travailleurs peuvent améliorer le partenariat encore plus en minimisant la différence de pouvoir de façon significative et avisée par les moyens suivants : accroître la confiance, faire participer la famille le plus possible, échanger de l'information, utiliser un processus participatif de planification, offrir un choix lorsque cela est possible, encourager la participation de la famille à chaque occasion possible. Le travail de Sue et de Cindy auprès de Zeinab, d'Asha et de Dawood constitue un bon exemple de ces aspects de la pratique.

Porter des jugements constructifs

Tout comme les professionnels aidants sont généralement ambivalents par rapport à l'exercice de leur autorité, ils sont inévitablement formés à croire que s'abstenir des jugements est un principe fondamental de leurs perspectives professionnelles. En réalité, cependant, les professionnels de la protection de l'enfance doivent constamment porter des jugements. De plus, à cause des situations angoissantes qu'ils affrontent au jour le jour, ils sont plus portés à être prompts dans leurs jugements. Les études en protection de l'enfance

et dans d'autres domaines soutiennent que les êtres humains sont naturellement portés à formuler des jugements très tôt dans des situations complexes et que les activités subséquentes sont organisées de manière à confirmer les jugements initiaux (Kahnerman et coll., 1990; Munro, 1996 et 2002; English et Pecora, 1994).

Éviter de porter des jugements est une aspiration professionnelle problématique, puisqu'il est impossible pour un être humain, professionnel ou autre, de ne *pas* avoir d'opinions. En s'efforçant de ne pas porter de jugements, les professionnels pourraient finir par devenir moins humains. Les travailleurs sociaux doivent plutôt remettre le jugement en valeur et lui donner une nouvelle énergie, afin d'en faire un aspect essentiel et intégral de la bonne pratique des services sociaux en général et de la pratique constructive de la protection de l'enfance en particulier.

Ah Hin Teoh, un Chinois malaisien de l'Australie qui a reçu des services de protection de l'enfance pendant huit ans, y compris la période de quatre ans durant laquelle ses propres enfants ont été pris en charge, confirme ce point. Voici ce qu'il dit :

J'avais l'impression que le ministère et l'établissement résidentiel me considéraient comme un bon à rien qui venait tout juste de sortir de prison. Sans me le dire ouvertement, ils avaient décidé que j'étais un caïd asiatique de la drogue; ils dissimulaient leurs jugements en parlant des « meilleurs intérêts des enfants ». Ils pensaient que j'utilisais mes enfants pour rester au pays. Cette impression qu'ils avaient a causé beaucoup de problèmes, mais nous n'avions jamais l'occasion d'en discuter. J'avais toujours l'impression qu'ils avaient des intentions cachées; ils me faisaient faire telle ou telle chose, puis ensuite ils la mettaient en doute et me demandaient de faire autre chose (Teoh et coll., 2003, p. 151) [traduction].

Lorsque les jugements professionnels deviennent des intentions cachées dont il est impossible de parler, ces jugements, peu importe qu'ils soient fondés ou non, créent des problèmes dans les relations avec les bénéficiaires de services. Ah Hin reconnaissait

que le ministère devait porter des jugements sur lui, sur sa capacité parentale et sur ses enfants. Cela ne posait pas de problème. Le problème était la façon dont les jugements étaient élaborés et utilisés.

Les jugements sont plus constructifs lorsque les professionnels les précisent clairement et trouvent des moyens d'en parler ouvertement dans les relations entre les professionnels et les membres de la famille. Cindy a travaillé de façon continue auprès de Zeinab et des enfants pour transmettre la gravité de la situation et pour discuter des jugements qui avaient été et qui seraient portés au sujet de ses capacités parentales. Le P3 constitue un outil efficace en partie parce qu'il réunit les principaux professionnels et décideurs de la famille et permet d'élaborer les jugements d'une manière humaine, interactive et participative. Au niveau micro, Cindy portait continuellement des jugements et exerçait son autorité en se concentrant sur les principaux problèmes qui, selon elle et de l'avis de Zeinab et des enfants, poussaient Zeinab à recourir à la violence. Cindy est allée un peu plus loin, demandant et s'assurant que Zeinab et les enfants discutent des problèmes entre eux avec son aide.

Pratique fondée sur l'interrogation et l'humilité

Le paternalisme qui, en deux mots, est une situation où les professionnels se comportent comme s'ils étaient des spécialistes du problème et des mesures à prendre pour le régler, représente un élément implicite de la protection de l'enfance. Non seulement les travailleurs trouvent qu'il est difficile de résister à la tentation de la certitude professionnelle, mais d'innombrables pressions systémiques s'exercent sur les organismes de protection de l'enfance pour qu'ils « évitent de faire des erreurs » lorsqu'ils sont confrontés à l'angoisse que suscite la violence à l'égard des enfants. Les professionnels et les organismes qui sont sûrs d'avoir raison ont tendance à ne pas accorder la moindre valeur aux autres points de vue, que ceux-ci proviennent d'autres professionnels ou des membres de la famille.

Les praticiens les mieux avisés sont ceux qui peuvent être précis par rapport à leur rôle, à leurs préoccupations et à leurs attentes,

tout en s'assurant que leurs actions, leurs évaluations et leur autorité sont à la portée des membres de la famille et des autres professionnels. Munro (2002, p. 141) explique que le facteur le plus important pour réduire au minimum les risques d'erreur consiste à admettre que l'on peut avoir tort. Les travailleurs qui sont le mieux en mesure de le faire sont prêts à porter des jugements, mais ils cherchent continuellement à approcher leurs collègues et leurs clients dans un esprit d'humilité et d'interrogation. Gerald de Montigny, un travailleur à la protection de l'enfance du Canada, exprime le même point de vue lorsqu'il écrit qu'il a appris qu'un bon travailleur social ne se distingue pas par des jugements confiants, des décisions bien arrêtées et des mesures résolues, mais bien par l'ouverture du dialogue, l'autoréflexion, le doute de soi et l'humilité (1995, p. XV). Il s'agit effectivement d'une position qui peut servir d'antidote au paternalisme implicite.

Dans le domaine des services sociaux, certains professionnels se sont établis comme des spécialistes de la pratique anti-oppressive et adaptée à la culture au cours de la dernière décennie. L'adoption d'une position de spécialiste par rapport à ces aspirations constitue une préoccupation, car, comme toujours, les bonnes intentions en protection de l'enfance sont un moyen instable d'alimenter la pratique paternaliste. Dans l'exemple de cas, au lieu d'adopter une position de spécialiste, Cindy a fait preuve d'un esprit interrogateur en demandant continuellement à Zeinab et aux enfants de guider la façon dont leur relation avec la travailleuse devrait être établie et fonctionner pour correspondre à leur culture et à leur contexte.

Conclusion

La poète, la potière et l'éducatrice américaine, Mary Caroline Richards, a écrit que le monde changera lorsque nous pourrions l'imaginer différemment et, tout comme les artistes, faire le travail consistant à créer de nouvelles formes sociales (1996, p. 119). Le partenariat et la collaboration situés au cœur d'une pratique constructive de la protection de l'enfance sont une forme sociale dont la création continue d'exiger le meilleur de notre

imagination et de nos efforts. La pratique axée sur les relations est un principe qui demeure légèrement à la surface du domaine de la protection de l'enfance qui, en raison d'une myriade de pressions, a tendance à aboutir par défaut au paternalisme et au gestionnariat. En ce sens, le partenariat et la collaboration continuent d'être des idées qui sont à la recherche de pratiques efficaces.

Le défi permanent consiste à imaginer et à créer des façons d'établir, entre les professionnels et les membres de la famille, des relations qui peuvent fonctionner à l'intérieur des réalités et des impératifs contraignants et quotidiens des organismes de protection de l'enfance et de l'activité délicate et incertaine qui consiste à entrer dans la vie des familles ayant des enfants à risque. Dans le contexte de cet effort, les riches descriptions que les travailleurs et les bénéficiaires de services font de la bonne pratique dans les cas difficiles sont une ressource précieuse et presque entièrement négligée. Dans le domaine de la protection de l'enfance, il faut absolument continuer d'imaginer et d'élaborer des méthodes de conférence, d'évaluation et de planification qui amélioreront le partenariat et la collaboration.

Le domaine de la protection de l'enfance accorde rarement beaucoup d'attention à l'expérience des intervenants de première ligne. Les paroles de Gerald de Montigny pourraient peut-être aider quelque peu à remédier à cette situation :

Les travailleurs sociaux doivent reconnaître les règlements structurés qu'imposent l'horloge et le calendrier de l'organisation, et ils doivent s'efforcer d'établir une pratique réglementée par les battements du cœur, par le cycle des saisons et par les chemins d'une vie sociale. En tant que travailleurs sociaux, nous ne devons pas renoncer à porter des jugements; nous devons plutôt repérer les relations fondées sur le pouvoir et l'inégalité parmi ceux qui jugent et ceux qui sont jugés. Nous devons juger notre pratique en même temps que notre organisation, ou en collaboration avec les clients et avec les pauvres, les Autochtones, les Noirs et les personnes vivant en marge de la société (1995, p. 226) [traduction].

Les questions concernant le présent article peuvent être adressées à Andrew Turnell, à l'adresse suivante : Resolutions Consultancy, PO Box 56, Burswood, WA 6100, Australia, ou à l'adresse électronique suivante : aturnell@inet.com.au.

Bibliographie

BERG, I.K., et S. KELLY. *Building Solutions in Child Protective Services*, New York, Norton, 2000.

BOFFA, J., N. PARTON et A. TURNELL. *Constructive Social Work in Child Protection Practice*, Londres, Palgrave. À paraître.

BURFORD, G., et J. HUDSON. *Family Group-Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice*, New York, Aldine de Gruyter 2000.

BUTLER, I., et H. WILLAMSON. *Children Speak; Children Trauma and Social Work*, Essex (Royaume-Uni), Longman, 1994.

CASHMORE, J. « Promoting the Participation of Children and Young People in Care, *Child Abuse and Neglect*, vol. 26 (2002), p. 837-847.

CRAWFORD, E.R. *Emic Social Work*, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1994. Thèse de doctorat.

DALE, P., M. DAVIES, T. MORRISON et J. WATERS. *Dangerous Families: Assessment and Treatment of Child Abuse*, Londres, Routledge, 1986.

de MONTIGNY, G. A. J. *Social Working: An Ethnography of Front-Line Practice*, Toronto, University of Toronto Press, 1995.

DEPARTMENT for COMMUNITY DEVELOPMENT. *Risk Analysis and Risk Management Framework*, Perth, 2000.

DEPARTMENT of HUMAN SERVICES. *Enhanced Client Outcomes Project*, Protection and Care Branch, Melbourne, 1997a.

DEPARTMENT of HUMAN SERVICES. *Child-Centered, Family-Focused Practice in Protection and Care*, Protection and Care Branch, Melbourne, 1997b.

DEPARTMENT of HUMAN SERVICES. *Victorian Risk Framework: A Guided Professional Judgment Approach to Risk*

Assessment in Child Protection (Version 2.0), Protection and Care Branch, Melbourne, 2000.
DEPARTMENT of HEALTH. *Child Protection: Messages from Research*, Londres, HSMO, 1995.

DEPARTMENT of HEALTH. *Learning From Past Experiences – A Review of Serious Case Reviews*, Londres, 2002.

DINGWALL, R., J. EEKELAAR et T. MURRAY. *The Protection of Children; State Intervention and Family Life*, Oxford, Blackwell, 1983.

ENGLISH, D.J., et P.J. PECORA. « Risk Assessment as a Practice Method in Child Protective Services, *Child Welfare*, vol. 82, n° 5 (1994), p. 451-473.

FAMILY RIGHTS GROUP. *The Work of Self-Help Groups*, Londres, Family Rights Group Publications, 1991.

FARMER, E., et M. OWEN. *Child Protection Practice: Private Risks and Public Remedies*, Londres, HSMO, 1995.

FARMER, L., et S. POLLOCK. *Substitute Care for Sexually Abused and Abusing Children*, Chichester, Wiley, 1998.

GILLIGAN, R. « The Importance of Listening to the Child in Foster Care », publié sous la direction de G. Kelly et R. Gilligan, *Issues in Foster Care: Policy, Practice and Research*, Londres, Jessica Kingsley, 2000, p. 40-58.

HEALY, K. « Participation and Child Protection: The Importance of Context », *British Journal of Social Work*, vol. 28 (1998), p. 897-914.

HEALY, K. *Social Work Practice: Contemporary Perspectives on Change*, Londres, Sage, 2000.

HILL, M. « Manifest and Latent Lessons from Child Death Inquiries », *British Journal of Social Work*, vol. 20 (1990), p. 97-213.

JEFFREYS, H., et M. STEVENSON. *Statutory Social Work in a Child Protection Agency: A Guide for Practice*, Whyalla, University of South Australia, 1997.

KAHNERMAN, D., P. SLONIC et A. TVERSKT. *Judgment Under Uncertainty; Heuristics and Biases*, Cambridge, Cambridge University Press, 1990.

KEYS, T. « Family Decision Making in

- Oregon », *Protecting Children*, vol. 12, n° 3 (1996), p. 11-14.
- MACKINNON, I. *Trust and Betrayal in the Treatment of Child Abuse*, New York, Guildford Press, 1998.
- MCCULLUM, S. *Safe Families: A Model of Child Protection Intervention Based on Parental Voice and Wisdom*, Ontario, Wilfrid Laurier University, 1995. Thèse de doctorat.
- MCMAHON, A.P. *It's no Bed of Roses: Working in Child Welfare*, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1993. Thèse de doctorat.
- MITTLER, P. « Rethinking Partnerships Between Parents and Professionals », *Children and Society*, vol. 9, n° 3 (1995), p. 22-40.
- MORRIS, K., et J. TUNNARD. *Family Group Conferences: Messages from UK Practice and Research*, Londres, Family Rights Group Publications, 1996.
- MORRISON, T. « Partnership and Collaboration: Rhetoric and Reality », *Child Abuse and Neglect*, vol. 20, n° 2 (1995), p. 127-140.
- MUNRO, E. « Avoidable and Unavoidable Mistakes in Child Protection Work », *British Journal of Social Work*, vol. 26 (1996), p. 795-810.
- MUNRO, E. « Improving Social Workers' Knowledge Base in Child Protection Work », *British Journal of Social Work*, vol. 28 (1998), p. 89-105.
- MUNRO, E. *Effective Child Protection*, Londres, Sage, 2002.
- RENDER, P., S. DUNCAN et M. GRAY. *Beyond Blame - Child Abuse Tragedies Revisited*, Londres, Routledge, 1993.
- RICHARDS, M.C. *Opening our Moral Eye: Essays, Talks and Poems Embracing Creativity and Community*, New York, Lindisfarne Press, 1996.
- RYBURN, M. « The Myth of Assessment », *Adoption and Fostering*, vol. 15, n° 1 (1991), p. 20-27.
- RYBURN, M., et C. ATHERTON. « Family Group Conferences: Partnership in Practice », *Adoption and Fostering*, vol. 20, n° 1 (1996), p. 16-23.
- TEOH, A.H., J. LAFFER, N. PARTON et A. TURNELL. « Trafficking in Meaning: Constructive Social Work in Child Protection Practice », publié sous la direction de C. Hall, K. Juhila, N. Parton et N. et T. Pösö, *Client as Practice*, Londres, Jessica Kingsley, 2003.
- THORNBURN, J., S. LEWIS et D. SHEMMINGS. *Paternalism or Partnership? Family Involvement in the Child Protection Process*, Londres, HSMO, 1995.
- TROTTER, C. « Worker Skill and Client Outcome in Child Protection », *Child Abuse Review*, vol. 11 (2002), p. 38-50.
- TURNELL, A., et S. EDWARDS. « Aspiring to Partnership: The Signs of Safety Approach to Child Protection », *Child Abuse Review*, vol. 6, (1997), p. 179-190.
- TURNELL, A., et S. EDWARDS. *Signs of Safety: A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework*, New York, Norton, 1999.
- WALSH, E. *Strengthening Family Resilience*, New York, Guilford, 1998.
- WESTCOTT, H. « Perceptions of Child Protection Casework: Views from Children, Parents and Practitioners », sous la direction de C. Cloke et M. Davies, *Participation and Empowerment in Child Protection*, Londres, Longman, 1995.
- WESTCOTT, H., et G.M. DAVIES. « Sexually Abused Children's and Young People's Perspectives on Investigative Interviews », *British Journal of Social Work*, vol. 26 (1996), p. 451-474.
- WHITE, M. *Narrative Means to Therapeutic Ends*, New York, Norton, 1988.