
Rapport final : Portrait des programmes en négligence

Réalisé par Annie Bérubé, Vicky Lafantaisie,
Diane Dubeau, Tristan Milot, Marie-Ève Clément,
Noémie Dicaire, Valérie Pichette et Carl Lacharité

Présenté au Ministère de la Santé et des services sociaux
Janvier 2023



Photo: Adrian C. Murray



Table des matières

01 Introduction	p. 3
02 Objectifs de recherche	p. 12
03 Méthodologie	p. 16
04 Résultats	p. 20
En résumé: Connaitre la négligence et ses approches	p. 34
En résumé: Le partenariat	p. 48
En résumé: Les besoins et les services offerts	p. 65
En résumé: L'infrastructure	p. 76
En résumé: Les retombées du programme	p. 84
05 Conclusion et recommandations	p. 85

N.B.: Les photos présentées dans ce rapport ont été prises par Adrian C. Murray, un papa de 4 enfants qui a décidé d'immortaliser ces enfants en compagnie d'ours en peluche. Les images sont tirées du site suivant: <https://positivr.fr/ce-papa-photographie-ses-enfants-en-compagnie-de-leurs-nounours-28-photos-pleines-de-tendresse/>

01 Introduction

Pourquoi s'intéresser à la négligence...

Au Québec, les dernières années ont été marquées par une hausse des cas d'enfants signalés pour plusieurs formes de maltraitance, incluant la négligence (Lacerte et al., 2018). Cette situation n'est pas unique à la province québécoise. Le nombre de signalements retenus a également augmenté au Royaume-Uni entre 2000 et 2016 (Degli Esposti et al., 2019), alors qu'il serait resté relativement stable aux États-Unis (Yi et al., 2020). La négligence envers les enfants est la forme de compromission qui affecte le plus grand nombre d'enfants, au Québec comme ailleurs (Esposito et al., 2023; Kim & Drake, 2019).

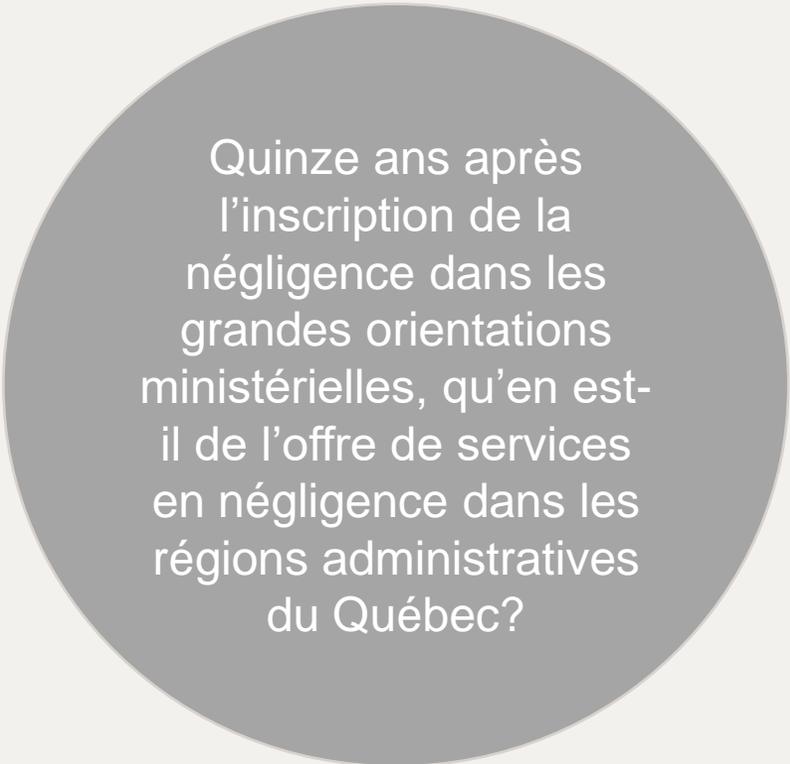
Par ailleurs, les situations de négligence envers les enfants sont celles qui mènent à la plus grande proportion de resignalements auprès des services de la protection de la jeunesse (SPJ). Ainsi, selon une étude longitudinale auprès d'enfants suivis par les SPJ, plus du tiers des enfants signalés pour négligence seront à nouveau signalés une fois leur dossier fermé (Esposito et al., 2021).



Les conséquences développementales de la négligence sont multiples et elles influencent la trajectoire des enfants à long-terme.

- Dès la petite enfance, les enfants qui grandissent dans un contexte de négligence montrent une moins bonne compréhension des émotions négatives chez l'autre, ainsi qu'une moins bonne maîtrise de leurs propres émotions (Kim & Cicchetti, 2010).
- À l'âge scolaire, ces enfants démontrent de moins bonnes fonctions exécutives (Sheridan et al., 2017). Ces déficits se traduisent par des difficultés scolaires accrues (McGuire & Jackson, 2018). Ces difficultés sont plus grandes que celles associées à l'abus (Oh & Song, 2018).
- Durant l'adolescence, ces enfants sont plus susceptibles de développer de l'abus de substances (Norman et al., 2012).
- Une fois adulte, on retrouve une plus grande proportion de ces enfants qui montrent des troubles de santé mentale, tels que la dépression et le PTSD (Cohen et al., 2017; Infurna et al., 2016). Ces adultes vivent dans des contextes économiques difficiles (Currie & Widom, 2010; Font & Macguire-Jack, 2020) et ils sont à risque de développer des trajectoires liées à l'agressivité et à la criminalité (De Ruitter et al., 2022; McGuigan et al., 2018; Trauffer & Widom, 2017).
- Certaines études indiquent que la négligence physique prédit davantage la délinquance violente et non violente que les autres formes de maltraitance (Evans & Burton, 2013; Myers, 2018).

En 2007, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) lançait son offre de services pour les jeunes en difficulté pour une période de cinq ans dans laquelle la Fiche 4 était dédiée spécifiquement aux programmes en négligence. Dans ce document reconduit jusqu'en 2015, le ministère demandait à chaque région de se doter d'un programme en négligence. Le ministère proposait des lignes directrices afin que tous puissent offrir un programme pour soutenir les enfants grandissant en contexte de négligence et leur famille. Les orientations tenaient compte des besoins des enfants, mais également de ceux des environnements familiaux. Dans son plan stratégique de 2015-2020, le MSSS réinscrivait les services auprès des familles en contexte de négligence parmi les objectifs importants à poursuivre. Plus récemment, le ministère soulignait dans son plan d'action de 2017-2018, la nécessité que les établissements soutiennent la consolidation des programmes d'intervention en négligence en bonifiant les composantes du programme et en s'assurant de rencontrer les exigences des programmes reconnus efficaces. La présente recherche vise à répondre à la question suivante :



Quinze ans après l'inscription de la négligence dans les grandes orientations ministérielles, qu'en est-il de l'offre de services en négligence dans les régions administratives du Québec?

Le modèle d'intervention en négligence adopté au Québec est inspiré des meilleures pratiques dans le domaine.

Les recherches des trente dernières années suggèrent que les interventions appropriées en matière de négligence envers les enfants devraient être basées sur une perspective écologique transactionnelle (Léveillé & Chamberland, 2010 ; Turney & Taylor, 2014). Le modèle recommandé soutient qu'une variété de facteurs personnels, familiaux ou sociaux interagissent et empêchent l'environnement familial de répondre adéquatement aux besoins des enfants (Chamberland et al., 2015 ; Dubowitz & Bennett, 2007 ; Mackenzie et al., 2011). Par conséquent, pour être efficaces, les programmes ne devraient pas se concentrer sur les difficultés des parents à fournir des soins satisfaisants, mais plutôt adopter une approche écosystémique qui améliorera le soutien social des familles et la cohésion de la communauté (Lacharité, 2014, 2019).

De plus, il existe un nombre croissant d'écrits qui prônent l'importance de passer d'une intervention de type médical, où les personnes qui interviennent sont les experts et les parents les patients, à une relation transactionnelle plus égalitaire (Firestone, 2009). De telles interventions sont basées sur les forces et l'autonomisation des familles et les connaissances expérientielles des parents sont prises en compte (Holcomb-McCoy & Bryan, 2010 ; Powell et al., 1997).

Les études qui décrivent cette approche davantage participative mettent l'accent sur la capacité des parents à agir sur les facteurs de leur environnement et à apporter des changements positifs pour leur famille (Kemp et al., 2014). Une place importante est faite à la reconnaissance que les familles développent de nombreuses compétences dans l'adversité et que l'intervention doit être ancrée sur ces compétences (Saleebey, 2000). Les intervenants sont donc encouragés à se concentrer sur les forces des parents plutôt que sur leurs faiblesses (Saint-Jacques, Turcotte & Pouliot, 2009). De plus, l'intervention vise à donner aux parents la possibilité de faire des choix pour eux-mêmes (Lietz, 2011). Une autre composante de l'approche basée sur les forces est le fait que les parents peuvent s'aider non seulement eux-mêmes, mais aussi les uns les autres s'ils ont l'occasion de partager leurs connaissances expérientielles (Green et al., 2004). Au Québec, l'initiative AIDES (Chamberland et al., 2012), ainsi que le programme d'intervention développé par Carl Lacharité (2014a; PAPFC²) ont fait figure de pionniers dans l'instauration de ces pratiques.

Enfin, face à la multitude d'influences que subissent les enfants et leur famille et qui peuvent constituer autant de facteurs de risque pour la négligence, celle-ci ne peut être l'affaire d'une seule institution. Plusieurs secteurs de services doivent être impliqués dans les situations de négligence (école, services de garde, organismes communautaires, services de la santé et services sociaux, protection de la jeunesse, etc.) (Lacharité, 2014). Une importante collaboration est nécessaire entre ces instances, d'abord afin d'obtenir un portrait clair de la situation dans laquelle les enfants se trouvent. Ensuite, afin de ne pas alourdir le quotidien des enfants et des parents en raison de la fragmentation des services. Par conséquent, faire le portrait des services en négligence implique d'examiner ce qui se fait en termes de partenariat intersectoriel.

Ainsi, guidé par les connaissances sur la problématique et en tenant compte des ingrédients clés des pratiques reconnues efficaces, le MSSS a établi une liste des principes devant guider l'intervention dans les programmes en négligence au Québec. Ces principes s'inspiraient d'un programme démontré efficace en 2000, soit le Programme d'aide personnelle, familiale et communautaire (PAPFC) (Éthier et al., 2000). L'implantation et les effets de la deuxième mouture de ce programme (PAPFC²) implanté dans huit communautés de la région de l'Outaouais ont été revérifiés lors d'une évaluation effectuée entre 2011 et 2014 (Bérubé et al., 2012; 2014). Les principes directeurs de ce programme ont par ailleurs été réaffirmés dans une publication scientifique de Lacharité (2014).

Ainsi, les programmes en négligence au Québec s'appuient sur :

1. Une compréhension écosystémique des besoins;
2. Une approche participative;
3. Un partenariat local fort CSSS/CJ/organisme communautaire;
4. Des actions directes auprès des enfants;
5. Un accompagnement des parents.

Saveurs locales...

Toute intervention, une fois en place, prend des couleurs locales et régionales, ce qui lui permet de mieux servir les communautés. Ainsi, un équilibre se joue en la fidélité de l'implantation d'une pratique et son adaptation. On définit la fidélité comme étant la mesure dans laquelle un programme a été mis en place comme prévu (Dusenbury et al., 2003). Pour l'adaptation, l'origine de l'utilisation du concept en implantation de programmes revient souvent à Rogers (2003) qui le définit comme étant la modification d'une innovation lors de son adoption et sa mise en oeuvre (voir entre autres Escoffery et al., 2018).

Selon Rogers (2003), l'adaptation des meilleures pratiques rend plus probable leur adoption par les communautés. De manière intéressante, de plus en plus d'études montrent également que les programmes qui font preuve d'adaptations obtiennent des tailles d'effet plus grandes que les programmes fidèlement implantés. À titre d'exemple, une méta-analyse effectuée sur l'efficacité de programmes fidèlement adoptés, adaptés ou nouvellement créés dans deux pays européens (Allemagne et Suède) indique que les programmes fidèlement adoptés ont de moins bons effets que les autres (Sundell et al., 2016). Cependant, trop d'adaptations peuvent mener à dénaturer le programme et il sera alors difficile d'en démontrer l'efficacité. Une des études les plus citées dans ce champ de recherche est celle de Durlak et Dupre (2008). Ces chercheurs ont revu les résultats de 542 programmes de prévention ciblant les enfants et les adolescents. Ils ont mis les résultats obtenus dans les différentes recherches en lien avec le degré d'implantation mesuré. Ils ont conclu que lorsque le degré de fidélité est mis en relation avec les effets, la taille d'effet est multipliée par 2 et même par 3 dans certains cas.

Les tensions entre ces deux positions se sont cristallisées dans ce que les auteurs ont appelé le dilemme fidélité-adaptation (Castro & Yasui, 2017). Ce dilemme semble du moins en partie résolu par l'intégration de la notion d'adaptation dans les mesures de fidélité. Au lieu de mesurer la fidélité et d'ensuite contre-attaquer en montrant la nécessité des adaptations effectuées, les modèles récents proposent plutôt de mesurer à la fois la fidélité et l'adaptation et de mettre ces deux notions en lien avec les effets du programme (Castro & Yasui, 2017; Hansen, 2014).

En acceptant qu'à la fois la fidélité et l'adaptation soient nécessaires pour la réussite d'une intervention dans un milieu, l'évaluation de l'implantation devient une mesure constructive qui permet d'en apprendre sur l'interaction entre les interventions et les milieux, plutôt qu'une mesure punitive qui sert à réprimander un milieu pour son manque de rigueur dans l'application d'un programme.

Se basant sur cette prémisse, la démarche proposée tente donc de respecter à la fois les particularités de l'approche choisie par le MSSS pour les interventions en négligence et qui préconise non pas l'implantation d'un programme, mais plutôt la mise en place de principes d'intervention. Elle vise à documenter les adaptations qui ont été réalisées, en tentant de comprendre en quoi ces adaptations ont répondu aux réalités du terrain. Cette compréhension est essentielle puisqu'elle pourra mettre en lumière des besoins des milieux pour l'implantation de certains principes de l'intervention.

02 Objectifs de la recherche



La présente étude vise à examiner l'état des programmes en négligence au Québec, à savoir comment sont implantés les principes d'intervention recommandés et quelles adaptations ont été réalisées dans les milieux.

Objectifs spécifiques

Plus spécifiquement, cette recherche vise à documenter les éléments suivants :



1. La compréhension et l'application de l'approche écosystémique;
2. Les mécanismes en place pour permettre une intervention participative et les défis associés;
3. La nature du partenariat établi entre le CSSS, le CJ et les organismes communautaires;
4. Les ressources permettant d'offrir une réponse écosystémique aux besoins des enfants et de leur famille;
5. La nature des activités directes offertes aux enfants et les défis dans l'offre de ces services;
6. La diversité d'interventions offertes directement aux parents, les défis et les adaptations nécessaires.

Mentionnons que la présente recherche a déjà permis la publication d'un premier rapport préliminaire portant sur l'évaluation des pratiques par questionnaire. Ce volet de la recherche a été réalisé en collaboration avec l'INESSS. Le rapport peut être consulté en cliquant sur le lien suivant:

<https://uqo.ca/docs/49989>

Par ailleurs, l'intérêt suscité par les résultats de ce premier volet de la recherche a mené à la réalisation, en collaboration avec l'INESSS, d'un outil d'auto-évaluation permettant à chaque répondant de situer son intervention en négligence en fonction des cinq grands principes d'intervention recommandés. Cet outil est disponible à l'adresse suivante:

<https://www.inesss.qc.ca/publications/repertoire-des-publications/publication/les-trajectoires-de-services-et-les-services-pour-les-enfants-a-risque-de-negligen-ou-en-situation-de-negligen-et-leur-famille.html>

La présente étude vise à comprendre quels sont les enjeux qui facilitent ou qui rendent difficile l'adoption des différents principes liés au programme.

03 Méthodologie

Participants :

Bien que différentes régions aient été sollicitées dans le passé pour l'évaluation des interventions en négligence en place sur leur territoire, nous croyons qu'il était important d'obtenir la participation de toutes les régions pour la présente étude, afin de réaliser un portrait le plus exhaustif possible des programmes en négligence au Québec.

Ainsi, 22 régions du Québec ont été sollicitées. Tous les acteurs impliqués dans le programme ont été appelés à donner leur opinion. Un sous-échantillon de trois personnes qui interviennent par territoire, soit un portant le chapeau de la loi de la protection de la jeunesse (LPJ), un œuvrant sous la loi des services de la santé et services sociaux (LSSSS) et un des organismes communautaires (OC) ont été sollicités pour participer à la démarche proposée. Dans chaque région, les gestionnaires et les coordonnateurs responsables du programme ont été sollicités. Les parents ont également été invités à se prononcer dans le cadre de ces travaux.

À noter, les régions du Nord du Québec ne font pas partie du devis considérant leur propre système de gouvernance en matière de protection de la jeunesse.

Participants

Entrevues réalisées par vidéoconférence :

21 établissements

74 intervenant.e.s :

29 Intervenant.e.s LSSSS;

11 Intervenant.e.s LPJ;

19 Gestionnaires ou coordonnateurs

15 Organismes communautaires;

19 Parents*

Total : 93 entrevues

Entrevues prévues :

22 établissements

4 intervenant.e.s par établissement :

1 LSSSS;

1 LPJ;

1 Gestionnaire ou
coordonnateur;

1 Organisme communautaire;

1 parent par établissement

*Bien que les entrevues ciblaient autant les mères que les pères, seuls deux pères ont accepté de participer à cette recherche. Par ailleurs, les personnes interrogées ont majoritairement répondu en nous parlant soit des parents, soit des mères, mais rarement spécifiquement des pères. Cette situation traduit une réalité où les mères sont surreprésentées dans le monde de la parentalité et dans celui de la négligence.

Détails méthodologiques concernant l'entrevue individuelle

Des entrevues individuelles ont été réalisées auprès des participants de chaque groupe d'acteurs, et ce dans chaque région. Étant donné les questions de logistique et l'étendue du territoire québécois, les entrevues se sont déroulées par visioconférence.

L'entrevue a permis de recueillir des détails sur :

- La description du programme,
- L'actualisation de chacun des principes du programme,
- La priorisation des principes du programme,
- Les défis et les facilitateurs relatifs à l'implantation de chaque principe,
- Les effets perçus en lien avec chacun des principes,
- Les ajouts ou changements souhaités au programme.



À noter : Dans l'ensemble du rapport, les propos rapportés sont identifiés selon qu'ils proviennent de l'équipe d'intervention, de coordination ou de gestion d'un programme en négligence (PIN) (I), d'organismes partenaires des PIN (OC) ou de parents (P).

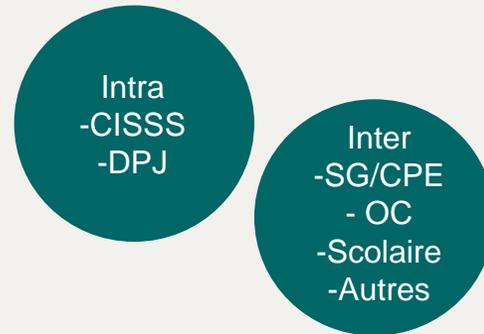
04 Résultats

Aperçu global des résultats

1. Connaitre la négligence et ses approches



2. Le partenariat



3. Les besoins et les services disponibles



4. L'infrastructure



5. Retombées du programme



01 Connaître la négligence et ses approches

Le programme en négligence proposé au Québec s'appuie sur le modèle d'intervention développé par Carl Lacharité (2014a). Ce modèle comprend plusieurs postures qui permettent de répondre aux besoins multiples des enfants et de leur famille. Les entrevues réalisées nous ont permis de constater qu'il existe une variation dans la façon de comprendre et de mettre en place ces différentes approches. Trois grands constats se détachent, lesquels seront discutés dans les pages qui suivent.

Nommer la négligence et le programme

Écosystéquoi?

Participatif, pour qui ?





Nommer la négligence et le programme

Dans plusieurs milieux, les équipes d'intervention et les gestionnaires interrogés ont mentionné l'inconfort autour du mot négligence. Certains évitent d'utiliser le mot négligence auprès des parents. D'autres préfèrent que le nom du programme ne porte pas le mot négligence. La plus grande réticence concerne la réaction des parents si on leur dit qu'on les réfère à un programme à cause d'une situation de négligence que vit l'enfant. Pourtant, une majorité des personnes qui interviennent mentionnent qu'il est important d'être transparents avec les parents et d'être en mesure de parler ouvertement de la situation de l'enfant.

On avait maintenu l'acronyme PIN, le programme en intervention en négligence, mais c'était difficile... Les intervenants n'étaient pas à l'aise de le présenter de cette façon-là et de nommer le mot « négligence ». I_1004

Mes collègues me disent souvent que ceux qui sont suivis en PJ, bin elles sont toutes en négligence. (...) Je me dis souvent « Ouf, c'est sûr qu'un de mes parents en groupe va me le dire ». Mais pour moi, ce n'est jamais arrivé! I_3021

Ça l'a été une embuche majeure, de ne pas être capable de nommer la négligence. (...) Je pense qu'on gagnerait tous, tous les intervenants, peu importe où on est, à trouver des façons de nommer les vraies choses. I_2010

Puisque la problématique n'est pas nommée, il devient difficile pour certains parents de comprendre pourquoi exactement ils ont été référés au PIN. Cette situation crée un mystère autour du programme. Les parents n'en entendent pas parler tant qu'ils n'y sont pas référés, souvent dans un contexte d'application des mesures. Plusieurs trouvent dommage de ne pas avoir connu l'existence du programme plus tôt. Cette situation est bien illustrée par les propos des parents ci-contre.

J'ai rentré, mais je sais pas comment je suis rentrée. Je savais pas que ça existait. Je sais pas si les gens savent que ça existe. Pis je sais pas c'est quoi... j'ai tu passé devant tout le monde? P_5113

C'est un programme qui est complètement méconnu je trouve. Y'a pas assez de publicité. T'sais c'est plate que tu dois attendre jusqu'à la DPJ quand c'est un programme de prévention. P_5088

C'est un bon programme. Il devrait être plus ouvert et en avoir plusieurs. Y'a beaucoup beaucoup de familles dans notre région qui en auraient besoin. (...) On nous a dit de pas en parler de ce qu'on a vu dans le programme, mais je vois que y'a des familles qui en auraient besoin. Mais, je parle pas. P_5097

Nommer la négligence et le programme



Semer l'Avenir
ToutUnVillage
PIILE
Élan Famille
PIN
J'équipeMaFamille
PAPFC2
RéseauParent'Aise
Alliance
EffetPapillon

Une autre difficulté provient de la grande variété de noms de programmes utilisés pour référer au PIN au Québec. Cette variabilité rend difficile le travail entre les régions, puisque les équipes d'intervention ignorent souvent quel est le programme PIN dans une autre région. De plus, les parents qui déménagent peuvent difficilement trouver le service équivalent dans une nouvelle région.

Au-delà de la variation des noms de programme, notre étude nous a permis de constater la grande variation dans les activités mises en place dans les différentes régions du Québec. Beaucoup de travail a été réalisé afin de donner une couleur locale au programme. Bien qu'il puisse être nécessaire pour un territoire d'adapter le programme et de se l'approprier, dans le cas des PIN, on assiste plutôt, dans certains endroits, à une réinvention du programme.

Il s'agit d'une stratégie coûteuse en temps et en énergie et qui comporte les risques que le résultat final s'éloigne des meilleures pratiques. Des lignes directrices plus claires sur le contenu du programme, les formations qui s'y rattachent et les outils qui y sont associés permettraient d'uniformiser les pratiques et de s'assurer que dans toutes les régions, les principes reconnus comme étant des meilleures pratiques soient en place.



Écosystéqui?

L'approche écosystémique est au cœur de l'approche préconisée pour les programmes en négligence. Plusieurs milieux ont intégré cette approche et la décrivent de belle façon.

T'sais placer l'enfant au centre de nos préoccupations, s'intéresser à ses besoins, aux réponses parentales, aux facteurs environnementaux. I_1043

On travaille avec les conditions de vie, bin c'est la famille dans son environnement, dans son logement, avec l'école. I_3031

C'est une philosophie où on place le parent comme expert de son enfant et les enfants sont placés au centre de toutes les actions. Tous les partenaires on travaille main dans la main. On a le même langage auprès des familles. C'est une belle philosophie de ne plus travailler en silo, mais de travailler tout le monde ensemble autour des familles. OC_4103

Écosystémique, on n'a pas le choix c'est un incontournable, mais t'sais la famille ne vit pas sur une île déserte, elle est en interaction avec son environnement. I_3019

Cette approche transparait également dans les propos des parents qui mentionnent que le programme offre du soutien dans plusieurs sphères de leur vie.

Bin ça règle beaucoup de conflits à la maison, des problèmes de comportements, les problèmes financiers, des problèmes au niveau du couple. Ça touche plusieurs sphères, ça aide beaucoup. P_5077

L'écosystémie, dans un contexte d'immenses besoins autant chez les enfants que chez leurs parents, apporte un défi de conciliation. Comment offrir tous ces services et comment répondre à tous ces besoins dans des journées qui n'ont que 24 heures? Cette réalité souligne l'importance d'agir de manière coordonnée et donc d'avoir développé un partenariat fort et bien articulé.

J'ai l'orthophoniste pour la prononciation pour ma grande. J'ai aussi de l'ergo pour l'aider au ciseau. J'ai la madame pour la stimulation précoce qui travaille la même chose que l'ergo et d'autres choses. J'ai aussi l'infirmière qui vient voir mon bébé. J'ai la travailleuse sociale qui vient voir ma grande et ma 2^e pour voir si on va bien, si on a besoin de quelque chose comme l'aide alimentaire ou me reconduire à la Maison de la famille. P_5100

Faut comprendre qu'en négligence souvent, moi j'trouve qu'on donne des horaires de premières ou de premiers ministres à nos parents. (...) Des fois-là, ils ont l'ergo, la physio, l'orthophoniste, la TS de la DPJ, l'éducatrice, le groupe, la maison des familles, on est rendu à 7... Comment voulez-vous qu'une mère monoparentale travaille avec tous ces services-là qu'on lui demande de faire?
I_1004

Y'a beaucoup beaucoup de choses à travailler, fait que c'est comme si quand on rentre dans leur vie, on rentre mais en tas, en masse. (...) Quand le parent y'a passé sa semaine avec l'intervenante du centre jeunesse, l'intervenante du CISSS, la psychoéducatrice de l'école pour son enfant, la psy, la... T'sais, y'arrive à notre programme pis c'est la goutte de trop (...). Je pense que les parents en contexte de négligence, y'ont un gros agenda. OC_4027



Écosystéquoi?

Bien que le concept de l'écosystémie soit généralement bien compris, il demeure abstrait et mal défini pour certaines équipes d'intervention. Il est alors confondu avec d'autres concepts comme le partenariat, par exemple. Bien que ces notions soient interreliées et importantes l'une pour l'autre, elles demeurent cependant distinctes, ce qui n'apparaît pas clairement dans le discours de plusieurs.

On ne répondra pas à tout, je pense que le CLSC vise vraiment à travailler avec l'approche écosystémique, donc d'impliquer le parent, le quartier et le CLSC. Ensuite de voir comment on peut travailler tout le monde ensemble pour répondre aux besoins de l'enfant. Parce qu'on ne répondra pas, nous en tant qu'intervenant, à tous les besoins de l'enfant. I_3017

Bin c'est sûr que nous on est très écosystémique là, on est en prévention, on tente de travailler avec tous les organismes qui peuvent œuvrer au sein de la famille. I-3020

De faire des liens, d'aller voir dans le réseau, essayer d'aller tracer des liens entre les réseaux. Essayer de voir comment la communauté peut aider? Comment on peut s'en sortir? C'est beaucoup ça. I_3023



L'approche participative

est au cœur du programme en négligence. Il s'agit d'une stratégie qui vise l'augmentation du pouvoir d'agir en mettant les parents et les enfants au centre des discussions et des décisions les concernant. En valorisant les savoirs expérientiels des familles, on leur permet de mieux comprendre leur situation et d'agir, en étant accompagné, pour améliorer leur situation familiale.

Cependant, le concept de programme participatif n'a pas la même portée dans tous les secteurs. La mauvaise interprétation de ce qu'est l'approche participative véhiculée dans certains discours pourrait même faire en sorte qu'elle devient un piège pour certains parents. Selon cette interprétation fautive, ce qui est perçu comme un manque d'engagement devient une justification pour mettre fin aux interventions.

Participatif

De nombreuses personnes qui interviennent ont exprimé leur adhérence à l'approche participative. Leurs propos traduisent une bonne compréhension et une application concrète de cette approche auprès des parents.

C'est souvent la partie qu'on travaille le plus, pis qu'on les ramène : « Oui j'comprends ça. Mais si on parle de besoin de ton enfant, c'est quoi ta vision ? C'est quoi ta perception ? Comment tu penses qu'on peut ensemble arriver à tels résultats ? Qu'est-ce que je peux mettre en place avec toi ? Qu'est-ce que t'aurais besoin comme outils, tu penses ? » I_3005

Moi je pense que le point de départ de l'adhésion ou la rétention des familles dans nos services, c'est la capacité des intervenants à être en mesure de favoriser la participation de ces familles-là...de leur laisser ou de laisser une place qui est réelle dans les soins, de ne pas se positionner comme expert. » I_1048

On se positionne plutôt comme je disais tantôt en tant que facilitatrice et non en tant qu'experte. Même si des fois on aborde du contenu des choses comme ça donc la philosophie est vraiment plus au niveau de redonner la parole aux parents, de leur laisser la place. OC_4042

On n'est pas supposé de parler d'un enfant quand le parent n'est pas là. Lui laisser vraiment beaucoup de place où il peut venir donner son point de vue, lui remettre son pouvoir de parent. D'aller aussi dans son sens; lui donner le droit de nommer ses besoins, pis de les entendre et pis de les travailler en fonction de ce que lui il veut. Même si des fois, on voudrait bin autre chose, mais partir de lui pour arriver à autre chose. (...) C'est eux qu'il faut qu'ils deviennent les experts de leurs enfants, ce n'est pas nous ... I_3045

Cette approche est notamment associée à davantage d'engagement de la part des parents et à un maintien des changements dans le temps. Lorsqu'elle est utilisée, les parents sentent qu'une place leur est laissée et qu'ils pourront agir.

T'sais j'pense que des fois on les a les solutions, mais on ne sait pas comment les appliquer ou on ne sait pas comment les mettre en place. Les animateurs arrivent à faire ça. Ils arrivent à nous mettre en action. P_5108

(...) ce que j'aime c'est qu'on redonne le pouvoir aux parents un peu comme tu disais, c'est vraiment comme l'empowerment, donner aux parents, les valoriser, leur dire que tu fais une bonne job, lâche pas, plus dans ce sens-là. OC_4039



Participatif pour qui?

Cependant, certaines équipes d'intervention utilisent une des interprétations fautives qui consiste à mélanger l'approche participative avec des notions de mobilisation du parent ou de volontariat. Dans de tels contextes, la responsabilité de participer aux interventions proposées repose entièrement sur le parent, sans que celui-ci n'ait de véritable influence sur les actions mises en place.

Le premier critère c'est qui faut qu'il soit volontaire. I_2029

Quand on leur demande de nous aider, bin certains lèvent la main, des fois. C'est difficile de mobiliser les parents, mais on a cette volonté-là. (...) Mais de là à dire qu'ils sont super participatifs, bin... T'sais quand tu as de la misère à te mobiliser pour ton loyer, c'est difficile d'aller s'impliquer dans des activités autres du quartier. Mais ils sont là, je pense qu'on a l'approche, c'est juste que c'est avec une clientèle qui est difficile. I_3031

On a des familles qui vivent en contexte de négligence qui sont très volontaires à recevoir des services, mais ils se mobilisent pas tant. I_2012

C'est souvent, c'est que les personnes ne sont pas volontaires. Tu sais si la personne elle ne désire pas se faire aider, on aura beau essayer de tout mettre en place, y aller au niveau de toutes les ressources possibles autour de la personne, ça ne fonctionnera pas. C'est surtout ça moi je trouve qui est difficile en contexte d'autorité. Je vais dire ça comme ça même si j'aime pas le mot là. I_2028

Au niveau de la participation j'ai vraiment des gens qui sont volontaires parce que sinon, on va pas plus loin au niveau du programme si on n'a pas de volontariat plus que ça. I_3015

Les propos suivants offrent une réflexion à partir de contre-exemples. Plusieurs personnes qui interviennent sont conscients de l'impasse dans laquelle une approche non-participative place les familles en contexte de négligence.

Particulièrement au niveau des services des CSSS, ce qui est beaucoup véhiculé c'est : le parent doit s'impliquer, si il ne s'implique pas c'est qu'il n'est pas volontaire. T'sais nous ce qu'on dit pis ce qu'on martèle, c'est le parent il est peut-être juste dans son contexte de négligence. Souvent, le parent est peut-être juste trop débordé, il n'a pas la tête à ça, mais ça veut pas dire qu'il n'est pas prêt, qu'il n'est pas volontaire, pis qu'il n'est pas prêt à participer à certaines choses. I_1007

Dans l'accompagnement que je fais présentement, ce que je vois c'est : « Ton parent il est pas rendu là [...]. Tu lui demandes de faire des devoirs, mais il est surchargé avec son enfant, il est pas capable de faire ça. Tu lui demandes de faire des choses, mais il est pas capable, tu le mets encore en échec. » I_3003

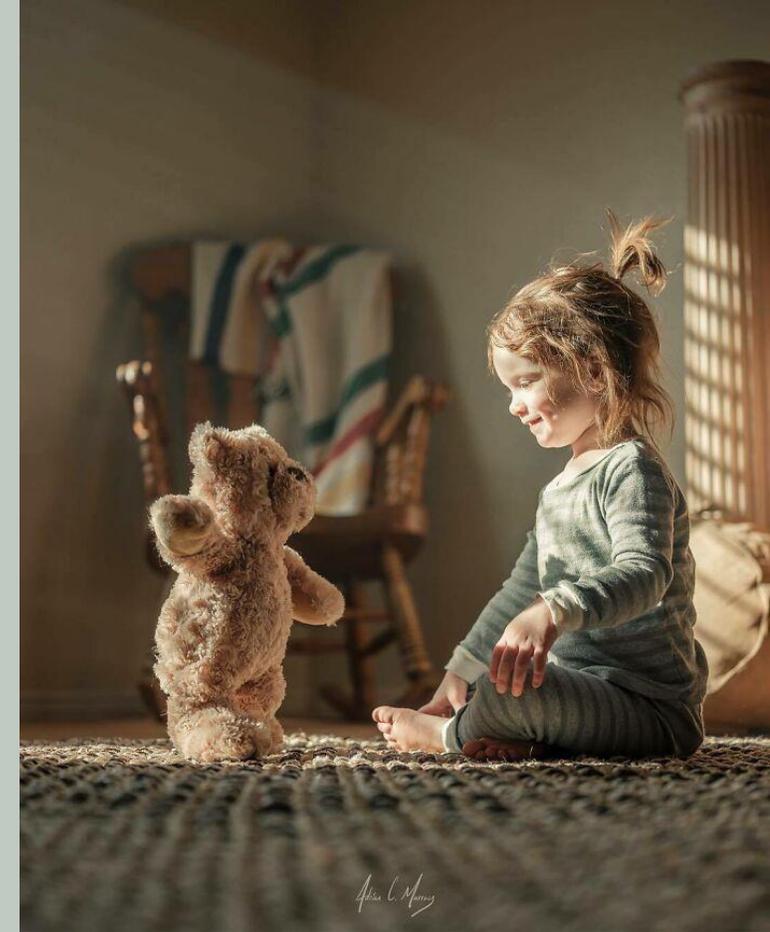
En résumé

Connaitre la négligence et ses approches

La négligence est un phénomène qui est difficile à nommer. L'inconfort qui en résulte nuit à l'offre de services qui se cache alors sous des noms différents d'une région à l'autre. Cette situation rend les buts de l'intervention plus difficiles à saisir pour les parents.

En général, les personnes intervenantes, gestionnaires et partenaires interrogées comprennent le principe de l'écosystémie. Le partenariat est utilisé afin de permettre une réponse à l'ensemble des besoins identifiés chez l'enfant et sa famille. Le défi demeure au niveau de l'harmonisation de tous les services en place autour de la famille. Un sentiment de surcharge se dégage des propos des parents.

L'approche participative semble être parfois mélangée avec des notions de volontariat ou de collaboration. Certains milieux demandent aux parents de participer à leur intervention afin de démontrer qu'ils sont participatifs. Cette façon de voir l'intervention s'approche davantage d'une position expert-client.



02 Le partenariat

Les situations de négligence sont le résultat d'un amalgame de facteurs de risque qui, de par leur nombre et leur intensité, rendent difficile la réponse aux besoins des enfants. Une bonne compréhension de ce phénomène rend évidente la nécessité d'un travail en partenariat autour des familles. Il s'agit là d'un élément central du programme en négligence. Ce travail de partenariat demande une offre de services très intégrée, une vision commune de la négligence et une bonne connaissance des interventions et du programme en négligence. Il ne faudrait par contre sous-estimer le travail que représente l'établissement d'un partenariat riche et fort, surtout que ce travail semble devoir être fait autant à l'intérieur de l'institution qu'avec des organismes à l'externe. Les propos des personnes intervenantes mettent en lumière cette dualité entre nécessité et difficulté.

Intra-CISSS
-DPJ

Inter
-SG/CPE
- OC
-Scolaire
-Autres



Les équipes d'intervention soulignent l'importance de bâtir et de maintenir un partenariat avec les services qui les entourent. Avoir un fort partenariat assure une complémentarité des services, permet aux familles de maintenir leurs acquis et d'avoir un pouvoir d'agir en ayant un réseau qui s'étend au-delà des instances gouvernementales.

C'est qu'un seul intervenant ne peut pas porter une famille sur ses épaules à lui seul. Donc ça prend une famille supplémentaire autour pour supporter ces familles-là. (...) Si on veut que le réseau se retire à un moment donné, ça prend les gens de la communauté pour être autour de ces familles-là, donc le passage vers le communautaire est indispensable. I_2012

Je leur dis souvent « vous savez on est chanceux, parce que ce n'est pas vous autres qui avez besoin de nous, c'est nous autres qui avons besoin de vous autres pour nos clients. Si vous autres vous étiez pas là nous autres on serait mal pris ». Eux autres y peuvent être indépendants pis rouler sans le CLSC là, mais le contraire n'existe pas. I_3005

De savoir que ce n'est pas juste au CLSC et aux centres jeunesse que tu peux t'adresser quand tu vis une difficulté, qu'il y a d'autres personnes qui peuvent t'aider sans que tu aies recours aux instances publiques ou gouvernementales. Et ça redonne au client le pouvoir sur sa vie plutôt que de dépendre sur une instance gouvernementale. Alors, pour moi, le partenariat avec le communautaire dans ce programme-là, bin c'est la base. I_5025

Pas de réseau communautaire et collectif, pas de programme d'intervention en négligence. I_1004



Les multiples professionnels travaillant au CISSS collaborent souvent ensemble afin d'offrir différents services aux familles, autant en première qu'en deuxième ligne. Par contre, les personnes intervenantes soulignent les nombreux défis pour maintenir un fort partenariat. De la rigidité est rapportée de la part de certains milieux ainsi que des visions différentes quant au travail auprès des familles en négligence.

T'sais avec le CRDI, c'est très difficile de travailler avec eux. Y'ont une vision très fermée de leur mandat, ce qui fait que des fois, on a des petites guerres de clocher. Pis c'est souvent quand eux sont présents qu'on s'en va...c'est souvent avec ce partenaire-là t'sais pis c'est intra-CIUSSS, c'est ça qui est un peu décourageant. I_3003

Le partenariat à l'intérieur du CISSS lui-même...C'est étrange à dire, mais c'est là que c'est le plus difficile. I_3047

Même les parents remarquent et soulignent l'opacité des services offerts par les CISSS.

Y'a une grosse opacité avec le CLSC, donc qu'est-ce qui est disponible. Le CLSC y'est à 3 minutes de la maison et je sais même pas encore quels services il offre. On sait pas qu'est-ce qui est disponible, qu'est-ce qui est faisable? Y'a pas de répertoire, y'a pas de listes de services, y'a pas de coordonnées. C'est très opaque. P_5090

La Protection à la Jeunesse comme partenaire

Certaines équipes d'intervention mentionnent une réticence à travailler avec les personnes intervenantes de la protection de la jeunesse. Une des craintes mentionnées concerne la peur que l'implication de la PJ réduise la collaboration des autres partenaires ou celle des familles. Un autre obstacle rapporté concerne le manque de temps des personnes qui interviennent à la PJ.

Avec qui c'est plus difficile c'est les centres jeunesse. Sont tellement surchargés, y'a tellement beaucoup de roulement que c'est difficile de garder vivant l'approche. Pis un moment donné les nouvelles intervenantes ne savent même plus c'est quoi. OC_4103

Je pense que c'est plus que la DPJ on n'a pas bonne presse, dans le sens que t'sais les gens souvent ils sont réticents à collaborer avec nous. Ils ne veulent pas se mettre les pieds dans les plats, mais en même temps on a tout à gagner à travailler en collaboration. I_2028

Je ne peux pas masquer qu'avec la protection de la jeunesse c'est plus laborieux. Premièrement, ils sont débordés, ils sont surchargés, ils ont trop de pression. T'sais j'ai beaucoup d'empathie, je n'ai pas envie de les critiquer ces mauvais partenariats là, car ils sont dans des situations horribles. Mais le partenariat est vraiment difficile. (...) On va travailler ensemble, mais l'intervenant n'a pas le temps de travailler en collaboration. I_3017

Quand on arrive au niveau PJ, c'est une grosse machine qui rentre fait qu' autant les parents peuvent avoir peur, autant (les intervenants) ont l'impression que ça peut briser leur collaboration. I_2040

Protection de la jeunesse: LPJ-LSSSS

Un des défis supplémentaires lorsque vient le temps de collaborer avec les équipes d'intervention de la protection de la jeunesse concerne l'application de la loi. Les personnes intervenantes indiquent qu'il y a beaucoup d'incompréhension à l'égard des lois LPJ/LSSSS, ce qui crée des frustrations entre les professionnels.

Et c'est là qu'on rencontre souvent un enjeu en protection entre le rôle d'autorité pis le rôle je dirais d'aidant, d'acteur de changement. C'est comme si c'est deux groupes de référence qui ne se marient pas. C'est comme rentrer un rond dans un carré. I_1043

Au niveau de la protection de la jeunesse, il y a vraiment une différence entre l'application du programme et l'application de la loi. Des fois elle n'est pas bien comprise. (...) Ça ça amène une grande disparité et une grande incompréhension. I_3021

Oui il y a la loi, oui je comprends, il y a la loi qui régit le centre jeunesse, pis y'a des mesures légales donc il faut les respecter. Oui, mais l'approche en tant que telle, doit s'appliquer partout, de la même façon à mon avis. I_1001

Cependant, lorsque la collaboration avec la DPJ se passe bien, les répercussions pour les familles sont immenses.

Je suis contente de le crier au monde qu'y'en a des histoires qui finissent bien avec la DPJ et que c'est pas vrai qu'ils sont tout le temps méchant pis qu'y'ont jamais raison. C'est comme un sujet négatif, un sujet tabou pis pourtant, ils nous ont ouvert tellement de portes. P_5088

Aussitôt qu'on entend DPJ, la première chose qu'on pense c'est négatif. Mais nous nos expériences dernièrement ça été très positif. P_5097

Cet arrimage entre la LSSSS et la LPS et le rôle de la DPJ demeure toutefois parmi les questionnements de certains parents, comme cette mère qui poursuit :

(Le PIN) est en arrière de nous autres pis si on tombe : « hey je vais te retenir ». C'est ça leur rôle dans le fond. Tandis que la DPJ eux autres c'est : « ah tu es tombée à terre, viens je vais t'aider à te relever ». Mais tu es déjà à terre. (...) C'est pour ça que ça devrait être renversé, car la DPJ t'ouvre la porte (au PIN. Si le PIN était) beaucoup plus en amont et serait plus présent, j'pense que ça enlèverait un poids sur les épaules à la DPJ. P_5088



Dans toutes les régions, le principal partenaire des PIN demeure les organismes communautaires (OC). Alors que le programme prévoit qu'une entente soit signée avec au moins un organisme de la communauté, la majorité des régions ont développé d'autres partenariats plus informels. Les Maisons de la famille et les Centres de pédiatrie sociale ressortent comme des partenaires importants dans plusieurs régions, auxquels se greffent une panoplie d'autres ressources.

Avec nos Maisons de la famille, j'y pense que c'est le partenariat avec lequel c'est le plus facile parce qu'on l'a directement dans le quotidien des familles. Y'ont une belle ouverture face à nos familles. I_3015

On a toutes les friperies aussi qui nous donnent un coup de main, beaucoup, beaucoup. I_3005

Avec les camps de jour quand on inscrit les familles on passe avant la population, ils nous donnent ce privilège-là. Fait qu'on s'assure que nos jeunes ont des places puis on a des rabais puis tout ça. I_3006

La Pédiatrie sociale, souvent va être un filet de sécurité. (...) L'idée c'est de pouvoir remettre la famille dans la communauté et qu'ils cessent d'être de grands utilisateurs de services du Ministère. I_3015

On a collaboré cet été avec la municipalité suite à la crise du logement. La municipalité a mis en place un programme et on a très bien collaboré ensemble. I_3031

C'est sûr qu'en ayant aussi la Maison de la famille qui accompagne, j'ai l'impression d'être encore suivie pis pas suivie genre harcelant. Ils te suivent d'une base régulière ou des fois juste : « Comment ça va? Ça va comment le moral? Avec les enfants ça va comment ? ». Juste ça, des fois, ça fait une grosse différence. P_5108

Les collaborations avec les entreprises des milieux, dans le sens que quand on demande de l'aide nous autres, on a Rona chez nous qui s'implique beaucoup, qui veulent aider les familles pis y font beaucoup d'activités. Puis avec les sous (...) on fait les sacs d'école en début d'année et aussi le party de Noël. I_3006



Cependant, la collaboration avec le communautaire se teinte parfois de préjugés qui rendent le partenariat plus difficile.

C'est la connaissance du milieu. C'est vraiment une question d'ancienneté à la base. Ils finissent par entendre parler de nous pis voir nos succès aussi. Fait que c'est une question d'y croire. Y'a encore malheureusement, des... je vais dire des préjugés un petit peu entre le réseau et le communautaire. OC_4027

Pis justement, on est pas là nous le CISSS blabla on est meilleur que vous autres le communautaire, t'sais on a eu des discours de même dans les années passées. I_3047

Plus ça va, plus ça change. Parce qu'on travaille beaucoup beaucoup notre partenariat ici depuis des années pis on a vraiment une belle collaboration. Mais quand même, des fois y'a des petites notions ... pas que le communautaire travaille moins fort, mais t'sais ils sont pas portés à référer vers nous. Alors que nous, on pourrait désengorger des listes en leur offrant des groupes. OC_4027

Notons également que dans certaines régions, la collaboration avec les banques alimentaires demeure laborieuse. Par conséquent, les équipes d'intervention tentent de trouver des solutions afin de combler ce grand besoin chez plusieurs familles.

Les OC au niveau de la sécurité alimentaire, c'est vraiment très difficile depuis de nombreuses années aussi. Pas juste pour les familles du programme), mais c'est souvent elles qui en auraient de besoin. I_3021

C'est sûr que nos banques alimentaires ne sont pas capables d'en donner à toutes les semaines, mais bon. On fait notre possible par rapport à ça ! I_3045



Des ententes entre le CISSS et les CPE ont été établies dans plusieurs régions afin de réserver des places pour la clientèle en négligence. Bien que la collaboration semble adéquate, elle pourrait être améliorée. Les personnes intervenantes rapportent que malgré les ententes, le besoin de placement en CPE est trop élevé pour combler les demandes de toutes les familles du PIN.

Avec les CPE, on a plein de protocoles d'entente, plein. On en a plein. Les filles travaillent dans les CPE et font les rencontres de dialogue dans les CPE quand l'enfant va être intégré à la garderie. (...) Mais, il n'y en a pas de places en CPE (...). C'est-à-dire, on en a, mais elles sont pleines parce que notre taux d'enfants en grand besoin c'est 30 sur 1000 et ce que vise le ministère c'est 10 sur 1000. Il faudrait qu'il y ait d'autres CPE qui s'ouvrent. C'est une petite communauté alors c'est compliqué. I_1026

Y'a pas des places pour tous les enfants qui font partie du programme, mais j'veux dire y'a quand même une belle collaboration CPE-CISSS dans les ententes qui sont signées pour réserver un certain pourcentage de places pour nos clientèles. I_1008



Milieu scolaire

Plusieurs équipes d'intervention du CISSS ont nommé de multiples défis à collaborer avec les milieux scolaires. Parmi ceux-ci, une majorité ont rapporté que les écoles ont un inconfort à travailler auprès des familles en contexte de négligence, ce qui serait expliqué par leur incompréhension de la problématique et leurs préjugés vis-à-vis cette clientèle.

J'avais vous dire, les milieux scolaires toutes affaires confondues, c'est toujours difficile et compliqué (rires). Je sais pas pourquoi, j'pense pas vivre un jugement en disant ça, euh on a de la misère, des milieux très hermétiques hein les milieux scolaires. Leur collaboration je pense que c'est un enjeu national-là. Il va falloir l'adresser-là. I_1004

Que le système scolaire soit plus au courant de c'est quoi le monde de la négligence, c'est quoi leurs besoins, qu'on existe, qu'on est un programme qui existe pis qu'on aide les familles, ça, ça l'aiderait. I_1031

Les écoles de par l'éducation qu'on a à faire, leur compréhension de la négligence, leur malaise d'être en proximité avec ces parents-là... (...) Bin y savent pas comment l'aborder et ça crée des fossés encore plus grands parce qu'ils viennent briser encore le lien de confiance qu'ils pourraient créer. I_3045

Pourtant, la collaboration avec l'école peut faire une grande différence dans la vie des enfants et de leur famille.

Parce que mes enfants quand ils quittaient la maison, ils quittaient full rapidement pis y'étaient fâchés ou en pleurs. Ils arrivaient en catastrophe à l'école pis l'école savait pas pourquoi. Fait que là j'étais rendue que je textais le professeur avant que les filles arrivent à l'école pour leur dire à quel point c'était un matin difficile, ça se peut que (noms des enfants) soient dans tous leurs états. Ce qui permettait que le professeur le savait, prenait les enfants à part pis donnait le temps à ce qu'ils se déposent et puissent commencer la journée comme il faut. J'ai réussi à faire une collaboration avec tout le monde autour de mes enfants. P_5099



Les défis du partenariat

L'opinion des propos quant à la qualité du partenariat est divergente. D'une part, la compréhension des rôles liés à chaque milieu est un des facilitateurs mentionnés. D'autre part, la propension à travailler en silo est un défi important qui nuit fortement au partenariat. À ces défis s'ajoute le fait que le partenariat demande du temps que les équipes d'intervention de tous les secteurs peinent parfois à trouver.

S'assurer que tout le monde comprend bien qu'est-ce qu'ils ont à faire pis qui porte quoi, pis qui est légitimé à faire quoi. I_1030

Chaque partenaire adulte a tendance à vraiment travailler dans sa boîte, mais pas tant en partenariat avec justement les autres acteurs impliqués. Ça aussi je trouve que ça nuit. Ça nuit à la responsabilité partagée. I_3019

Par manque de temps, les liens se sont effrités et maintenant c'est difficile. Quand on perd le contact, bin les CPE ferment leurs portes. C'est encore le temps, la reconnaissance de notre travail et du temps. I_3023

J'ai l'impression qu'on veut tous garder notre expertise. On travaille vraiment en silo. Même si on essaye de s'ouvrir aux autres, ou d'ouvrir, on n'est pas rendu là, je pense. I_2010

Le défi ça demeure le temps. Dans le sens qu'on a bien le souhait de vouloir s'asseoir tout le monde ensemble, mais tout le monde a son propre agenda. Donc de réalisme s'asseoir tout le monde ensemble, c'est pas toujours si facile, même si tout le monde a des bonnes intentions. I_3049

Afin de maintenir un partenariat adéquat et de diminuer le travail en silo, les personnes qui interviennent ont souligné le rôle des tables de concertation, des comités locaux et/ou régionaux. Ceux-ci prônent la responsabilité partagée à l'égard des besoins des enfants entre les divers acteurs impliqués.

C'est un programme qui vise à responsabiliser la communauté ou à partager la responsabilité collective. Donc pour ce faire, moi je pense qu'il faut des lieux de concertation régionaux avec des leaders au niveau de la direction, des gens qui vont assurer un leadership pour réunir les partenaires concernés par les besoins des enfants, donc les services de garde, les CPE, les organismes communautaires, les milieux scolaires, les milieux spécialisés. I_1043

On a les tables nous autres qui sont des tables locales ou régionales. Donc où y'a le scolaire, la santé services sociaux, les CPE, le communautaire qui s'assoient tous ensemble au plan local et au plan régional pour discuter de comment on peut répondre aux besoins des enfants. I_1008

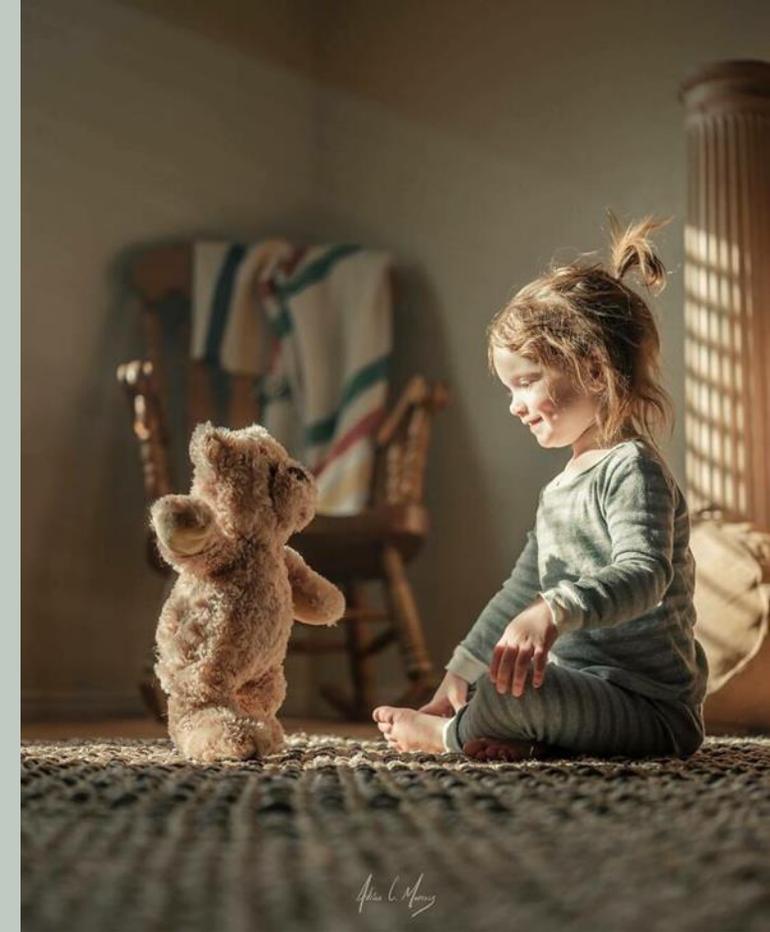
En résumé

Le partenariat

Les propos recueillis lors des entrevues soulignent la nécessité du travail en partenariat autour des familles en contexte de négligence. La presque totalité des régions ont d'ailleurs des ententes signées avec au moins un organisme communautaire partenaire. Dans plusieurs milieux, les CPE ont également des ententes afin de s'assurer que les enfants puissent avoir accès à un milieu de garde. Par contre, le nombre de places disponibles ne permet pas un accès à tous les enfants du PIN. La fréquentation d'un milieu de garde est pourtant un moyen efficace pour s'assurer qu'un plus grand nombre d'adultes contribuent au quotidien à répondre aux besoins de ces enfants.

Ironiquement, c'est à l'intérieur même des Centres de santé et services sociaux que la collaboration semble plus difficile. Plusieurs propos réfèrent à la difficulté de faire connaître le PIN aux autres points de services, à recevoir des références de la part des autres programmes ou à y référer les familles. La collaboration avec la DPJ revêt également des enjeux particuliers attribuables à la surcharge de travail au sein de ces équipes, de même qu'à l'harmonisation des mandats spécifiques de la première et de la deuxième ligne de services. Pourtant, certaines régions ont réussi à bâtir un partenariat très apprécié des familles.

Le milieu scolaire demeure un des partenaires avec qui la collaboration se vit difficilement. Comme pour tous les cas de partenariats documentés dans cette recherche, le manque de temps est invoqué. Au-delà de cet enjeu, ce milieu semble avoir été moins sensibilisé à la problématique de la négligence et à ses enjeux. Plusieurs suggèrent que des formations spécifiques y seraient nécessaires.



03 Les besoins et les services offerts

Les enfants et leur famille en contexte de négligence présentent des besoins à plusieurs niveaux. Ces besoins sont très variables d'une famille à l'autre et ils demandent donc de créer une réponse individualisée à chaque famille. Une telle réponse exige d'avoir en poche une panoplie de ressources disponibles au moment où les besoins s'expriment. Ce type d'intervention fait plus spécifiquement appel aux approches écosystémiques et en partenariat, en plus de s'assurer d'une pleine participation de la famille dans la compréhension de sa situation et dans le choix des actions à mettre en œuvre. Il s'agit donc d'actualiser les principes vus précédemment. On retrouve, dans les régions du Québec, de beaux succès où ces trois approches s'harmonisent pour produire des changements positifs auprès des enfants. On remarque également certains défis qui mettent un frein à une véritable réponse aux besoins des enfants.

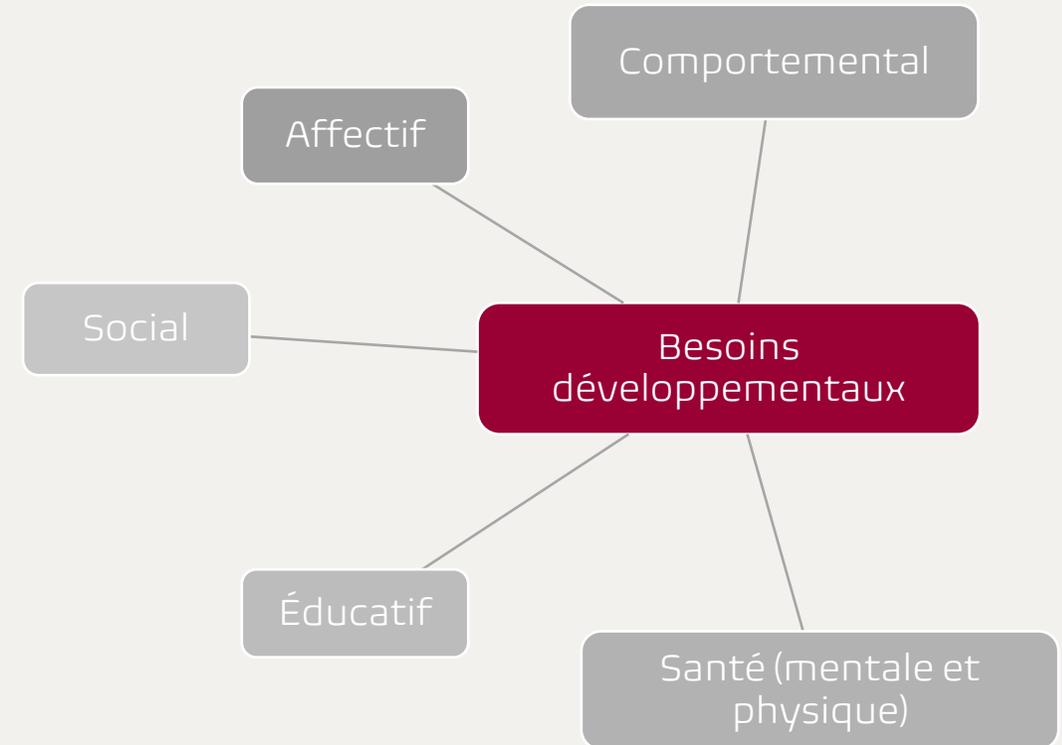
Pour les
enfants

Pour les
familles



Pour les enfants

Les interventions directes auprès des enfants englobent une variété de services pour répondre à leurs besoins développementaux (p. ex., les suivis psychosociaux ou médicaux, les références aux services spécialisés, les ateliers de stimulation à domicile pour assurer le développement optimal des enfants, les activités de loisirs). Certaines régions offrent des groupes aux enfants sous forme d'ateliers, mais reconnaissent que c'est une offre de service qui serait à bonifier davantage.





Pour les
enfants

Dans le cadre du PIN, la plupart des activités directes offertes aux enfants par le programme ciblent le développement socio-émotionnel ou la stimulation de base.

On répond au besoin de socialisation parce qu'on essaie beaucoup de donner des services mettons des activités socio-récréatives à ces enfants-là qui n'ont pas beaucoup d'occasions. Donc on va les inscrire à des camps. I_1001

Je pense qu'on a la capacité actuellement d'offrir des groupes d'intervention directe aux enfants au niveau de la colère, au niveau de l'anxiété. On en fait au niveau des troubles de personnalité, on en fait à plein de niveaux. I_1048

On va travailler la gestion de la colère, la gestion de l'anxiété. On l'amène sous forme d'exercices éducatives ou de jeux. I_3011

Pis les enfants eux voient d'autre monde. Pis ils restent pas dans leur petit cocon. Moi j' imagine juste ma famille la manière qu'on était. On se pognait tout le temps devant les enfants. Les enfants étaient comme des explosions. Eux s'en vont dans un répit. Ils peuvent décompresser. Ils peuvent faire autre chose que de rester dans ce milieu-là. Ça c'est vraiment bénéfique pour eux autres. P_5099



Pour les enfants

Les organismes communautaires contribuent également à soutenir le développement socio-émotionnel des enfants en offrant des occasions de socialisation, des ateliers sur le développement des émotions ou des activités de stimulation.

On utilise aussi le programme de Brindami qui est un programme un peu comme Madame Pacifique dans les écoles. C'est un programme qui travaille beaucoup au niveau des habiletés sociales : attendre son tour, demander, se présenter. OC_4027

Les enfants pour eux c'est de leur offrir des milieux sécurisants, bienveillants, leur faire vivre des expériences enrichissantes. OC_4103

Palier après un certain retard ou un certain besoin que l'enfant a par rapport à ça. Pis l'alimentation aussi on leur offre des collations, de la stimulation, mais aussi sociale. OC_4039

Il y a beaucoup d'organismes d'aide aux devoirs qui peuvent soutenir à ce niveau-là. I_3017

On a une joujouthèque aussi qui permet d'offrir des jeux et des livres. OC_4069

Les autres besoins des enfants seront répondus par des références vers des services à l'externe.

Si l'enfant a des retards dans plus de deux sphères de développement, on peut amener cette famille-là et cet enfant-là à des évaluations soit par l'ergo, soit par la psychologue, soit par l'orthophoniste. I_3014

Des fois nos partenaires de santé mentale jeunesse peuvent être impliqués. Des fois ils le sont déjà. Aussi des fois c'est avec la pédopsychiatrie quand ils ont des diagnostics de comorbidité, un besoin de médication. La pédopsychiatre est interpellée aussi. I_3021

Toutefois, les références aux services à l'externe se butent à la triste réalité des interminables listes d'attente qui touchent une grande diversité de services.

Quand on parle que nos enfants ont des besoins plus spécifiques, il y a des temps d'attente qui sont infernaux. I_3012

C'est sûr que si on pouvait avoir des *fast track*, des accès plus rapides parce que, quand on est en service auprès d'une famille, qu'on a ciblé le bon moment, on ne peut pas passer à côté. Faudrait qu'on puisse avoir accès aux services au bon moment. Ça ferait une belle différence. 1_3015

L'attente de services est également une réalité que reconnaissent les organismes communautaires.

Des parents en contexte de négligence comme ça, quand ils se décident à nous ouvrir la porte, c'est vraiment plate de les mettre sur une liste d'attente. C'est vraiment désolant. Pis en fait, on les revoit juste plus. (...) C'est ici-maintenant. Quand ils sont prêts, il faut les prendre, mais ça ne fonctionne pas comme ça. OC_4027

L'attente de services est devenue pour plusieurs parents une réalité. La résignation s'entend dans leur voix lorsqu'ils expliquent que leur enfant devra attendre avant d'avoir une réponse à des besoins identifiés par les professionnels. À les écouter, on peut se demander si le système ne contribue pas lui aussi au contexte de négligence vécu par les enfants.

C'est pas la faute de personne qu'on soit engorgé de même dans le service. Y'ont déjà tous les bons services en place. C'est juste de changer un peu la fin, le chemin à suivre. P_5088

L'attente. J'imagine que c'est long avant de recevoir des services. P_5078

On a entendu parler que y'a une grosse liste d'attente. Donc, sûrement qu'elle ne pourra pas (recevoir le service). P_5079

Dans le fond c'était d'inscrire l'enfant sur une liste d'attente puis qu'on attend. On a trouvé une solution. On ne sait pas si ça marche, mais entre-temps on fait des ateliers, des jeux, des interventions plus directes auprès de l'enfant en attendant les services plus spécialisés. (...) La liste d'attente va être de deux ans. P_5090

Écoute c'est une liste d'attente et il faut attendre. Mais ça serait bon qu'ils aient de l'aide des autres aussi. P_5080

À la lumière des difficultés pour référer les enfants et offrir une réponse complète à leurs besoins en temps opportun, plusieurs équipes d'intervention recommandent de bonifier l'offre de services chez les enfants. Par exemple, il est proposé de développer un volet intervention sous format de groupe d'enfants.

Je trouve qu'il manque un nombre d'activités offertes aux enfants. Ça serait d'avoir plus d'activités et d'avoir une programmation plus détaillée pour travailler la stimulation du langage. Prendre plus de temps et d'avoir plus de moments avec eux. OC_4085

Actuellement oui y'a des choses qui sont faites pour l'enfant là, j'veux pas dire qu'il y'en a pas là... mais y'a quelque chose au niveau de l'enfant qu'on doit continuer de bonifier pour avoir une meilleure offre de services directs à eux. I_1007

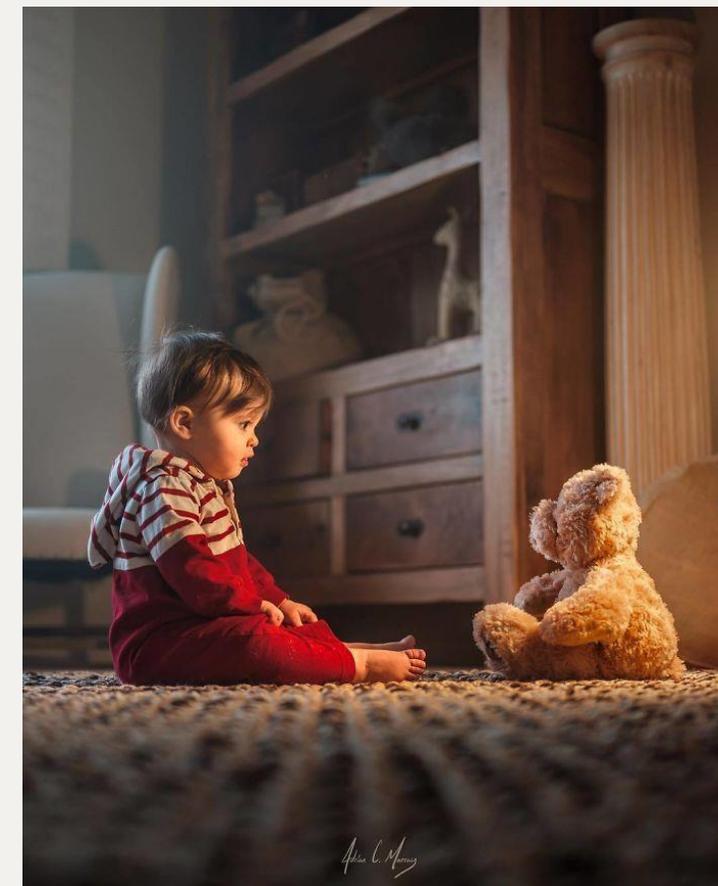
On a des choses qui devraient avoir été mises en place au niveau des groupes psychoéducatifs pour les 6, 7, 8, 9, 10, 11 ans parce qu'il ne se passe rien pour ces enfants-là. T'sais 0-5 ans dans le communautaire, y'en a pleins des choses qui se fait (...) mais à partir du moment où ils entrent à l'école, y'a comme pus de choses qui sont mises en place pour ces enfants-là. I_2012

Pour les familles

Au Québec, le développement des programmes en négligence est caractérisé par un important volet de rencontres de groupe. Ces rencontres permettent aux parents de discuter entre eux sur leur vécu en tant que parents, en tant qu'adulte, en tant que membre de la famille et de la communauté. À l'instar des autres recherches sur ce modèle de programme en négligence, l'expérience de groupe s'est avérée très appréciée autant par les parents, par les équipes d'intervention, que par les membres des organismes communautaires.

Comme le mentionne plusieurs, il s'agit d'une occasion de discuter des besoins entourant l'enfant et sa famille, de même que d'apprendre à connaître les ressources de la communauté. Il s'agit également pour les parents d'une opportunité de bâtir des liens entre eux, de se sentir entourés, de pouvoir exposer ses forces et d'en faire bénéficier les autres.

Les prochaines pages soulignent les avantages et les retombées des groupes de parents en plus de mettre en lumière les besoins pour lesquels la réponse pourrait être bonifiée.



Les groupes de parents

Une des offres de services les plus communes entre les différentes régions est le groupe de parents. Plusieurs énumèrent les forces de ce service auprès des parents au sein du programme en négligence.

Écoute, ils nous ont appris tellement d'affaires. J'peux pas tout compter parce que j'en sais tellement. Je suis arrivée là et j'avais écoute un sac vide et je suis partie de là avec une sacoche bin pleine. P_5080

Mais c'est la synergie du groupe. Le fait de voir qu'on n'est pas tout seul dans cette situation-là, qu'il y a d'autres parents qui ont vécu des affaires difficiles qui ont des aspects aussi à partager. Donc le partage, des expériences, l'aspect aussi de se réseauter, de voir d'autres personnes. Ça c'est un aspect positif parce qu'on parle, c'est eux qui parlent. C'est leur expérience de vie, leur expérience personnelle aussi. I_1001

Quand les parents participent aux groupes, je trouve que ça fait une méga différence. Puis c'est un volet qui est facultatif. On dirait que parfois quand ça vient de quelqu'un d'autre ou que ça vient d'un autre parent qui a fait ça pis que ça allume des lumières, t'sais que ça sonne des cloches. I_3019

Le groupe n'est pas obligatoire pour faire partie du programme, mais moi je vous dis, le groupe c'est un incontournable. Mon opinion à moi c'est que le groupe est un incontournable pour travailler en négligence. I_1004

Le lieu physique où est offert le groupe de parents semble avoir un impact sur la participation des parents.

On a déjà été dans un local du CISSS ou t'sais dans... Ce n'est pas un franc succès. Pour vrai, on dirait que ça met une limite, une barrière invisible quand même. Mais quand on l'a fait ici, y'a autres choses que le programme qu'on leur offre (...) Pis on est très aménagé : la garderie pour les enfants, le module de jeu extérieur. Euh je pense que c'est la clé vraiment pour aller les chercher comme ça là. OC_4027

L'idéal là c'est que on n'anime pas dans nos locaux, on n'est pas dans le local CLSC, local centre jeunesse. On sort justement de ce milieu-là et on leur dit aux parents on est des animateurs (PIN). (...) Parce que des fois ils ont peur aussi du centre jeunesse. I_3006

Le fait que le groupe se fait dans un organisme communautaire comme ça, j'pense que ça aide. Si c'était dans les Centres jeunesse, j'pense qu'on aurait pas la même participation. Y'a comme quelque chose de moins strict, moins menaçant. OC_4103



Certaines équipes d'intervention soulignent l'importance d'offrir un groupe de parents spécifiquement adapté pour les familles en contexte de négligence (inspiré du PAPFC²). Les expériences avec d'autres programmes qui ciblent la parentalité en général semblent moins optimales.

Point faible bin j'pense que c'est toute au niveau d'avoir des services pour eux au niveau personnel, travailler leurs propres traumas, de travailler leurs propres difficultés et qu'on n'a pas d'offre de groupe autre que Triple P. Triple P n'est pas adapté. Pis ça c'est beaucoup d'intervenants qui le disent, ce n'est pas adapté pour notre clientèle en contexte de négligence parce que le discours est trop évolué. C'est pas adapté à leurs connaissances. C'est mixé avec des familles aussi qui eux ont plus de facilité ou vivent moins dans un contexte de vulnérabilité ou c'est moins difficile pour eux. Fait que des fois ça clash un petit peu entre les deux. C'est super Triple P, ça fonctionne, ça a vraiment une bonne portée, mais c'est à adapter au niveau de la négligence. Faudrait qu'il y ait de quoi comme plus ciblé au niveau de la négligence. I_3003



Les autres services à la famille

Les rencontres entre parents permettent d'apprendre à connaître les familles et leurs besoins, mais elles ne peuvent répondre à l'ensemble des problématiques vécues par chacun. Il s'agit plutôt d'une occasion de référer les familles vers une panoplie de services offerts dans la communauté. Ainsi, les interventions directes auprès des familles ciblent divers besoins fondamentaux et elles visent à favoriser l'intégration des familles dans la communauté.

On est capable aussi d'aller mettre en place beaucoup de choses dans les besoins de base, on sait que c'est important. Par le bien des organismes communautaires, s'assurer que ces familles-là sont capables de nourriture, d'habiller, de loger leurs enfants. I_3045

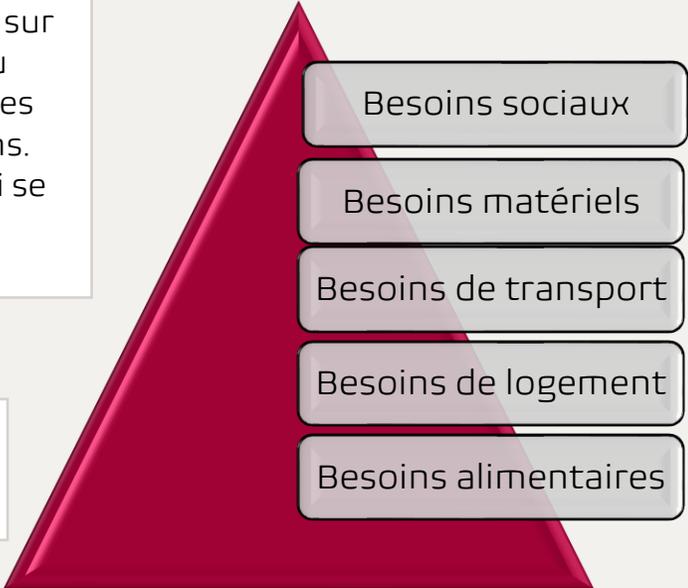
On a une cuisine collective, les friperies, les cafés-causeries. OC_4059

Ce qui fonctionne très bien chez nous c'est les répits...pis ça donne un break aussi aux parents. I_3019

Un partenariat avec un organisme de transport qui offre le transport aux familles, parce que des fois y'ont pas de voiture, y'ont pas de permis. I_1001

L'isolement des familles c'est autant sur le plan de la famille élargie, du réseau social que de la communauté, c'est des familles qui comptent sur peu de gens. Donc y'a un gros gros gros travail qui se fait à soit les insérer ou les réinsérer dans la communauté. I_1043

Mais je sais que c'est pas les parents qui sont ciblés, c'est les enfants. (...) Mais généralement, si les enfants vont pas bien, c'est parce que le parent va pas bien non plus. P_5099



Face à cette panoplie de besoins et de services nécessaires pour y répondre, les équipes d'intervention indiquent consacrer beaucoup de temps et d'énergie afin d'accompagner les parents vers les services d'aide professionnelle et individualisée et les ressources en santé mentale ou physique.

Les parents on va les guider au besoin vers les services précis selon son besoin, si c'est de la dépendance, si c'est de la santé mentale, si c'est de la déficience intellectuelle, alors on va essayer de voir le mieux, trouver le bon service pour ce parent-là. I_3014

On va avoir des services d'accompagnement plus dans un rôle d'intervenant trajectoire. On est dans des situations complexes et multiples où on a beaucoup d'acteurs. Bin, on va aussi avoir un service où on va travailler beaucoup et davantage l'accompagnement du parent à arrimer l'ensemble de ses services, à y prendre sa place, à se faire confiance. I_1048

Une aide professionnelle, individualisée avec un travailleur social, un éducateur, psychoéd, ...T'sais on essaie de mettre tous les acteurs importants auprès du parent quand il le veut bien pour aller travailler sur ses difficultés. I_3045

Plusieurs organismes communautaires mentionnent pour leur part le grand besoin d'avoir des ressources pour bonifier l'offre de service de répit ou des haltes-garderies.

Au niveau du répit là, offrir juste des fins de semaine de répit ou avoir juste une ressource qui pourrait prendre ou même juste aller à domicile. Y'a quelque chose là-dedans. Les parents sont complètement épuisés pis démunis, mais on ne peut pas leur offrir rien là. OC_4027

On peut pas avoir un nombre trop élevé d'enfants qui viennent parce qu'on n'a pas suffisamment de personnes pour s'en occuper ou d'espace. OC_4042

Mais au niveau de notre programme répit, c'est 2-5 ans. Pis on a dû ouvrir, dans la dernière année, des places poupons pour le 0-2 ans parce que les parents sont épuisés, y'ont besoin d'aide, y'ont pas de places en garderie. OC_4027

Pour le répit offert nous on aimerait vraiment ça l'étendre à 0-1 ans t'sais parce que des fois dans les premiers six mois ça se passe bien pis quand la venue des dents arrive, les phases de l'attachement, les difficultés de séparation, l'anxiété de séparation t'sais c'est là des fois que chez certaines familles que ça devient difficile. OC_4063

Toute l'aide au parent pour que les parents aient vraiment une aide personnelle pour eux. Service de répit, j'trouve tellement que les familles font pitié là. I_3003

Pour certains parents, il est difficile de connaître toutes les ressources disponibles.

J'pense qu'une meilleure communication de l'offre de services. J'pense que ça serait clé puisqu'y'a beaucoup de références qui sont faites pour des services quand les gens sont déjà épuisés et à court de ressources. J'pense que d'avoir en amont une idée de ce qui existe pour les familles, je crois. D'avoir un accès public à la gamme de programmes. P_5090

Mettons que les mamans ont des problèmes de gestion des émotions ou de violence, t'sais on en parle pas autour de nous. Est-ce qu'on a le droit? Pis je trouve ça dommage. J'en ai parlé avec la Maison de la famille et ils me disent qui font un côté de ressources, mais dans mon programme de trois ans, on en parlait pas vraiment des ressources autour de nous. Ça j'aimerais ça. P_5080



Les personnes intervenantes ont recommandé de bonifier l'offre de services aux parents en développant le volet para-professionnel (c.-à-d., les parents-soutien). Ce volet permettrait aux parents d'avoir plus de répit et de briser leur isolement social.

Il devrait inventer un programme d'aide aux familles dans toute, t'sais le ménage. P_5097

Une banque de parents-aidants aussi, de parents qui souhaitent donner au suivant, qui souhaitent aider des mamans monoparentales ou des papas qui n'ont pas les moyens de déplacer leur enfant pour des tournois d'hockey ou pour des tournois de volleyball, pis qu'eux y'accepteraient de prendre un jeune garçon sur leur aile...Ça j'aimerais ça qu'on puisse mettre ça en place. I_1004

J'aimerais pouvoir leur offrir ça, une espèce de famille psychologique qui deviendrait quelqu'un d'important dans leur vie, à qui ils pourraient faire confiance, qui pourrait garder leurs enfants, qui pourrait les aider et supporter. I_3045

Pis l'autre volet qui est présent dans notre région, mais qui aurait bénéficié à être enrichi c'est que y'a toute l'accompagnement para-professionnel qui est mis en place. Ça serait le fun le développer davantage. I_1024

En résumé

Les besoins et les services offerts

Tous reconnaissent que les besoins des enfants et des familles sont multiples et diversifiés. Plusieurs propos soulignent l'existence de services autant au niveau communautaire qu'institutionnel qui permettent d'offrir un soutien aux besoins identifiés.

Par ailleurs, les groupes de parents offerts dans le cadre des PIN permettent de répondre à plusieurs besoins spécifiques des familles. Ils sont appréciés à la fois par les équipes d'intervention, par les partenaires et par les familles. Ils représentent souvent la porte d'entrée vers une plus grande mobilisation des familles qui y voient une reconnaissance de leurs forces et de leur pouvoir d'agir.

Le principal enjeu demeure d'accéder rapidement aux services spécialisés nécessaires au moment où ils sont identifiés par l'équipe d'intervention et par la famille.



04 L'infrastructure

La complexité du programme demande une structure spécialisée, parfois complexe, mais également flexible afin d'accommoder des familles aux besoins variés. Les propos recueillis laissent parfois entrevoir de difficiles négociations entre la structure présentement en place et les réalités du terrain. Heureusement, certains milieux ont trouvé des compromis afin de faciliter le travail des personnes qui interviennent et d'améliorer la réponse aux besoins des enfants.

Intensité
et charge
de travail

Ressources

Soutien
-clinique
-gestionnaires

Roulement de
personnel

Formations
et outils





Intensité et charge de travail

La négligence est une problématique qui demande un grand investissement de la part des personnes intervenantes. Plusieurs soulignent qu'une intensité est nécessaire afin de répondre aux besoins de la clientèle, mais que cette charge se transforme souvent en lourdeur dans le contexte et les conditions actuels.

À la fin de la réunion, si on avait quelque chose à dire, on pouvait rester longtemps avec l'intervenante et elle prenait le temps de nous jaser. P_5087

Bin la rigidité du système, à être vraiment toujours dans la performance et dans le quantitatif. Ça c'est un des défis importants. Le système est un peu malade en santé et services sociaux. Vu que c'est vraiment quantitatif, nos budgets sont quantifiables face à nos interventions et donc nos statistiques et les critères choisis par le ministère. Mais les indicateurs ne sont pas représentatifs du travail sur le terrain et ne sont pas représentatifs des besoins populationnels. (...) Alors, est-ce qu'on répond vraiment aux besoins des enfants et leur famille ou on répond aux besoins de nos chefs qui répondent aux besoins des ministres qui répondent aux besoins... I_3017

C'est sûr que quand certains intervenants ont un dossier en négligence, ils savent que ça vient avec, bin j'veux pas dire un surplus de tâches mais certains le voient comme ça. Mais c'est payant tout ce qu'on fait, mais c'est quand même des dossiers qui en valent plus qu'un dans ta charge de cas, (...) cette famille-là tu dois la voir souvent, tu dois faire des liens avec tous les partenaires, tu dois la référer, tu dois organiser des PSI (...). I_1008

Dans la protection de la jeunesse, c'est comme si le programme demandait trop pour ce que les intervenants sont capables d'offrir (...). Les familles sont en situation de vulnérabilité donc il faut prendre le temps, créer le lien, voir aux besoins des enfants. Ça prend du temps pis en protection de la jeunesse souvent, les intervenants n'ont pas le temps parce qu'ils sont pris par les révisions, les mesures, par les ci, par les ça. I_1001

Une difficulté centrale nuisant à une offre de services appropriée pour les familles en contexte de négligence est identifiée par les répondants : les charges de cas. En effet, ils nomment que les charges sont trop élevées, ce qui rend difficile la réalisation des interventions souhaitées auprès des familles.

Quand tu es à 23 dossiers pis peut-être que c'est 16 la bonne pratique bin on peut pas aider les familles qui en ont de besoin. I_1002

C'est qu'il faut que j'aie un case load qui soit plus allégé, que j'aie moins de dossiers pour pouvoir offrir exactement l'offre des services qu'on veut offrir. Notre intervention est supposée être plus régulière, beaucoup plus t'sais une intervention par semaine c'est supposé être ça avec l'aide de nos partenaires (...). I_2040

Pis ça demande beaucoup beaucoup beaucoup plus qu'un dossier général. (...) Fait que quand t'as une charge de cas de 20, 24, 25, c'est pas possible de le faire. I_1004

T'sais la lourdeur administrative c'est ce qui est nommé. Pis là on me dit : « on me donne pas une charge de cas en conséquence pour faire de l'intervention en négligence, ma charge de cas est trop élevée ». I_1004

Puis comme c'est des programmes qui sont une longue durée, t'sais c'est deux ans d'intervention, bien si moi je suis plein puis qu'il y a personne, bin il y a beau avoir des nouvelles familles, tu sais comme ça va être long avant que j'aie d'autres disponibilités. Ce qui fait que des fois bien on va prendre plus de dossiers. I_3054



Ressources

Plusieurs équipes d'intervention s'entendent pour dire que le manque de ressources apporte des obstacles à leur pratique. À cet effet, les personnes intervenantes mentionnent surtout le manque de ressources humaines, autant dans le PIN que pour les références vers les autres services.

T'sais les intervenants sont de grands cœurs, mais au nombre d'intervenantes qui sont là, y peuvent pas aider tout le monde. P_5080

Présentement, ce qu'on se fait dire c'est que y'a des sous qui s'en viennent, mais on sait pas comment on va les dépenser parce qu'on n'a personne. Fait que t'sais c'est sûr que le manque de personnel t'sais c'est difficile. I_3003

Ça nous prendrait du personnel pour vraiment créer des liens avec ces familles-là, les faire sortir ou faire des liens avec le communautaire pour que les groupes se passent dans les quartiers. I_2012

On manque de ressources, de budget, de fondation pour aider nos enfants à s'actualiser, à se développer des passions, des compétences dans autre chose. I_3045

Notre souhait c'est de construire des équipes encore plus grosses pour répondre à la demande. (...) T'sais on parle de la pénurie d'orthophonistes là. Donc on cherche à savoir comment on peut aider nos orthophonistes avec l'application de leur plan d'intervention, est-ce que c'est d'engager des TES qui seront formés pour appliquer cette intervention-là pour aller le plus possible, rejoindre la clientèle. I_3020

Roulement de personnel

Le fait aussi que y'a beaucoup de roulement de personnel, donc c'est toujours quelque chose qui est nouveau. Et quand tu es nouveau, il faut toujours réexpliquer, ce qui fait qu'on est pas à jour tout le monde en même temps. OC_4059

Y'a du roulement de personnel impressionnant, tant en CLSC qu'en protection de la jeunesse. Y'a comme pus de seniors dans les équipes pour être là pour supporter les intervenants. Moi quand j'ai commencé à travailler y'a 16 ans, dans mon équipe si y'avait 1 ou 2 nouvelles par 6 mois, c'était vraiment beaucoup. Pis ils pouvaient toujours venir cogner à nos portes pour dire heille j'ai une question (...). Là c'est l'inverse dans les équipes, ce qu'on retrouve c'est 2 seniors pour 10 bébés intervenants. I_2012

Les personnes interrogées soulignent que l'intervention se déroule mieux lorsque les équipes d'intervention ont de l'expérience et que les équipes demeurent stables. Un meilleur fonctionnement du programme à long terme est alors assuré et le lien avec la clientèle et les partenaires devient plus solide. Cependant, en plus du manque de ressources humaines, une majorité des personnes intervenantes observent un roulement important au sein de leurs équipes. Ils se retrouvent à devoir constamment former des gens, à manquer de personnes ressources ayant de l'expérience et à difficilement maintenir le rythme des interventions.

Le défi qu'on a c'est la rétention au niveau des intervenants. Donc ça change souvent. C'est une nouvelle personne qui va intégrer un nouveau programme pis elle doit intégrer plein de choses en même temps. Donc on a pas une équipe dédiée, si on avait une équipe dédiée, ce serait merveilleux. I_1001

On a eu beaucoup de mouvance dans les équipes, beaucoup de monde en maladie, là j'parle de partout, organismes communautaires, centre jeunesse et en CLSC. Ce qui a emmené quand même beaucoup d'enjeux dans la constance du rythme pour les clients. I_1030



Soutien
-clinique
-gestionnaires

D'abord une coordonnatrice clinique, je trouve que c'est nécessaire. Elle aide beaucoup à la mise en œuvre, à l'actualisation, puis à faire vivre toute l'approche participative et l'approche écosystémique qui est proposée par le programme. I_1031

T'sais quand on a le temps de le faire pis qu'on s'assoit avec un conseiller clinique pis qu'on peut prendre le temps de discuter de nos dossiers pis de voir qu'est-ce qui serait mieux comme intervention, bin moi je trouve que c'est une force. I_2028

Les équipes d'intervention nomment qu'ils ont besoin de soutien afin de pouvoir bien effectuer leur travail. Certaines régions semblent avoir trouvé une façon efficace de répondre à ce besoin en identifiant une ou des personne(s) ressource(s) sur le plan clinique. Les tâches de ces personnes sont consacrées au soutien des équipes en leur offrant des outils, de la consultation, de la formation, du soutien clinique et plus encore. Elles sont aussi des personnes clés pour assurer la direction du programme et pour garder de bons liens avec les partenaires.

Pis t'sais le soutien clinique aux intervenants là, au CLSC, y'en a pas de vrai soutien clinique. Les leaders de cellules, ils gèrent des listes d'attente, ils gèrent les demandes, ils gèrent les bons de soutien à la famille pis il reste quasiment pas de temps pour le soutien clinique aux intervenants fait que c'est pas systématique, pis ça, ça manque beaucoup. I_3003

Faut les supporter nos intervenants. C'est des gros dossiers c'est pas facile, fait que t'sais des fois y savent plus vers où s'en aller, ils ont l'impression de tourner en rond. Il faut leur donner cet espace-là pour ventiler, pour peut-être vomir ce qu'ils ont à vomir quand ça arrive, parce que ça les atteint dans leurs propres valeurs. C'correct faut venir se vider pis après ça être capable de continuer sans faire du contre-transfert. Fait que t'sais j'trouve que, ça il faut continuer de le faire comme job comme coordo. I_1030



Soutien
-clinique
-gestionnaires

Plusieurs propos soulignent que le soutien des gestionnaires est un grand facilitant.

Certains établissements peuvent compter sur des gestionnaires qui croient au programme, qui le comprennent et qui soutiennent les personnes intervenantes dans leurs interventions. Cette réalité n'est toutefois pas présente dans toutes les régions. À certains endroits, on mentionne le manque de compréhension ou d'implication de la gestion comme une importante faiblesse.

En ce moment mon équipe à la direction est super et elle connaît par cœur le programme. Elle l'a lu... Ça l'air niaiseux, mais si nos gestionnaires ne savent pas c'est quoi, ne comprennent pas le programme, bin ça rend ça vraiment plus difficile. Je suis hyper chanceuse pour ça. I_3021

Je crois qu'on a des gestionnaires qui poussent vraiment notre équipe et notre projet. Je crois que si tu n'as pas de gestionnaires qui y croient et qui ouvrent les portes en avant de toi dans une grande organisation comme le CISSS, ça devient difficile. On a des gestionnaires qui sont flexibles, à l'écoute et quand on est sur le terrain on dit : « J'ai vraiment besoin de ça. » ou « Ça devrait fonctionner comme ça. » Les gestionnaires disent : « Go! On l'essaie, go, on y va. » Après ça eux, ils nous défendent et ils croient dans le projet, ils le font lever plus haut. Ça c'est vraiment facilitant. I_3031

Évidemment, c'qu'on souhaiterait c'est d'avoir des gestionnaires avec nous. Au début les gestionnaires étaient bin willing, maintenant, c'est pus trop dans leurs priorités. I_3047

Fait que j'pense que ce serait ça ma baguette magique, ça serait quasiment plus à l'intérieur du CISSS. D'avoir des gestionnaires qui y croient pis qui poussent, qui ramène ça à la réunion d'équipe. I_3047

Formations et outils

Plusieurs formations et outils sont disponibles au Québec afin de soutenir les interventions en négligence. Parmi ceux qui sont les plus souvent mentionnés par les équipes d'intervention se trouvent les formations et les outils développés dans le cadre de l'initiative AIDES, les formations et les outils élaborés et diffusés par l'équipe de Carl Lacharité, de même que l'outil Place aux parents. Bien que ces formations et outils soient existants, leur implantation dans les différentes régions du Québec est très variable.

Là on vient d'être formé à l'approche participative des besoins à Place aux parent. I_3047

On se base beaucoup sur les outils AIDES. I_3054

On utilise beaucoup la carte conceptuelle de la négligence, la carte conceptuelle du fonctionnement familial. I_1007

On donne de la formation présentement sur le guide de pratique pour que tous les intervenants (...) connaissent c'est quoi (...) la base de notre guide de pratique. On accompagne des intervenants présentement aussi (...) à mieux comprendre le guide de pratique, à modifier leurs pratiques d'intervention aussi. I_3003

On remarque également l'utilisation d'une grande diversité d'outils ou de formations qui ne ciblent pas directement la négligence.

Y'a le GED qui doit se faire aussi qu'on recommande fortement dès qu'un enfant rentre dans le programme. I_1001

La stratégie d'intervention relationnelle que George Tarabulsky donne. Y'a beaucoup d'éducateurs qui sont formés pis ça fait un bout qu'au niveau de la protection ça roule. I_3003



Obstacles à la formation

Malgré les outils disponibles, ceux-ci ne semblent pas toujours être utilisés étant donné le temps nécessaire soit pour la formation qui les accompagne, soit pour leur administration.

Y'a des outils qui sont standardisés comme avec les outils AIDES. Mais faut avoir comme 5 jours de formation, qu'on sera jamais capable de donner pour y accéder. Fait qu'on les utilisera pas. I_1024

Je dois dire que honnêtement on n'a pas fait la Place aux parents. On n'a pas fait ça. On l'a cédulé, mais c'est toujours annulé. C'est difficile parce que c'est les parents qui souvent ont d'autres choses, alors c'est pour ça que c'était pas fait. OC_4061

Le roulement du personnel est un défi majeur pour assurer une formation adéquate aux diverses personnes qui interviennent...

Je reconnais beaucoup de principes qui se collent à l'approche AIDES. (...) Notre CISSS a formé plein de formateurs pour AIDES qui sont tous partis pour plein de raisons. Le défi est dans maintenir un niveau de formation (...) pour pouvoir appliquer ce programme-là. I_3014

On n'a pas beaucoup de gens formés en négligence. Pis qui comprennent le contexte de négligence avec l'historique qui vient avec. I_1004

On a beaucoup de staff qui se renouvelle sur le terrain. On serait plus que dû pour une tournée de sensibilisation, d'information, de formations, par rapport à la négligence. I_1024

Obstacles à la formation

La formation continue est une nécessité pour améliorer la qualité des services avec la clientèle en négligence...

Même si on donne la formation AIDES sur 2-3 jours, y reste que j'pense qu'on aurait avantage à (avoir) un peu de formation continue ou d'en parler avec les SAC ou en rencontre d'équipe, des choses comme ça. On pourrait faire mieux dans l'accompagnement qu'on offre à nos intervenants pour utiliser cette approche-là . I_1008

Donc toujours toujours en continu ces formations-là qui permettent une mise à jour aussi des connaissances puis des défis de cette clientèle-là. I_1031

Les équipes d'intervention soulignent un besoin d'avoir une variété de nouvelles formations...

J'espère qu'ils vont mettre de l'avant la formation pour le programme parce que oui il y a la formation pour intervenir en négligence (...) mais pour les formations au niveau du programme, de la formation pour les groupes. Moi j'ai eu le bonheur d'avoir accès à ça parce que je suis ici depuis le début, mais ce n'est plus comme ça. I_3021

Et les dernières formations datent un peu. Fait que de réactualiser le programme et au niveau des formations, ça serait quelque chose à penser. OC_4059



En résumé

L'infrastructure

Un grand engagement envers les familles en contexte de négligence apparaît dans le discours des personnes impliquées auprès d'elles. Le désir de soutenir et d'aider ces enfants et leurs parents est au cœur des propos de plusieurs.

Cependant, les mots lourdeur et surcharge se glissent à plusieurs reprises dans les discours. L'instabilité des équipes d'intervention, la difficulté à obtenir du soutien clinique ou de la part de la gestion et le manque de reconnaissance des spécificités du travail en négligence semblent nourrir ces sentiments. La structure institutionnelle impose de transformer chaque action d'intervention en codes préétablis et de respecter des normes d'intervention qui ne sont pas spécifiques à la négligence et qui ne représentent pas toujours bien la réalité du travail effectué auprès des familles.

Pourtant, les particularités de la négligence sont connues et les outils et les formations pour accompagner l'intervention sont en place. Une embûche consiste à s'assurer que toutes les personnes impliquées dans les PIN aient les connaissances nécessaires et qu'elles bénéficient des formations et des outils existants. Ce défi est rendu particulièrement compliqué dans le contexte de grand roulement de personnel.



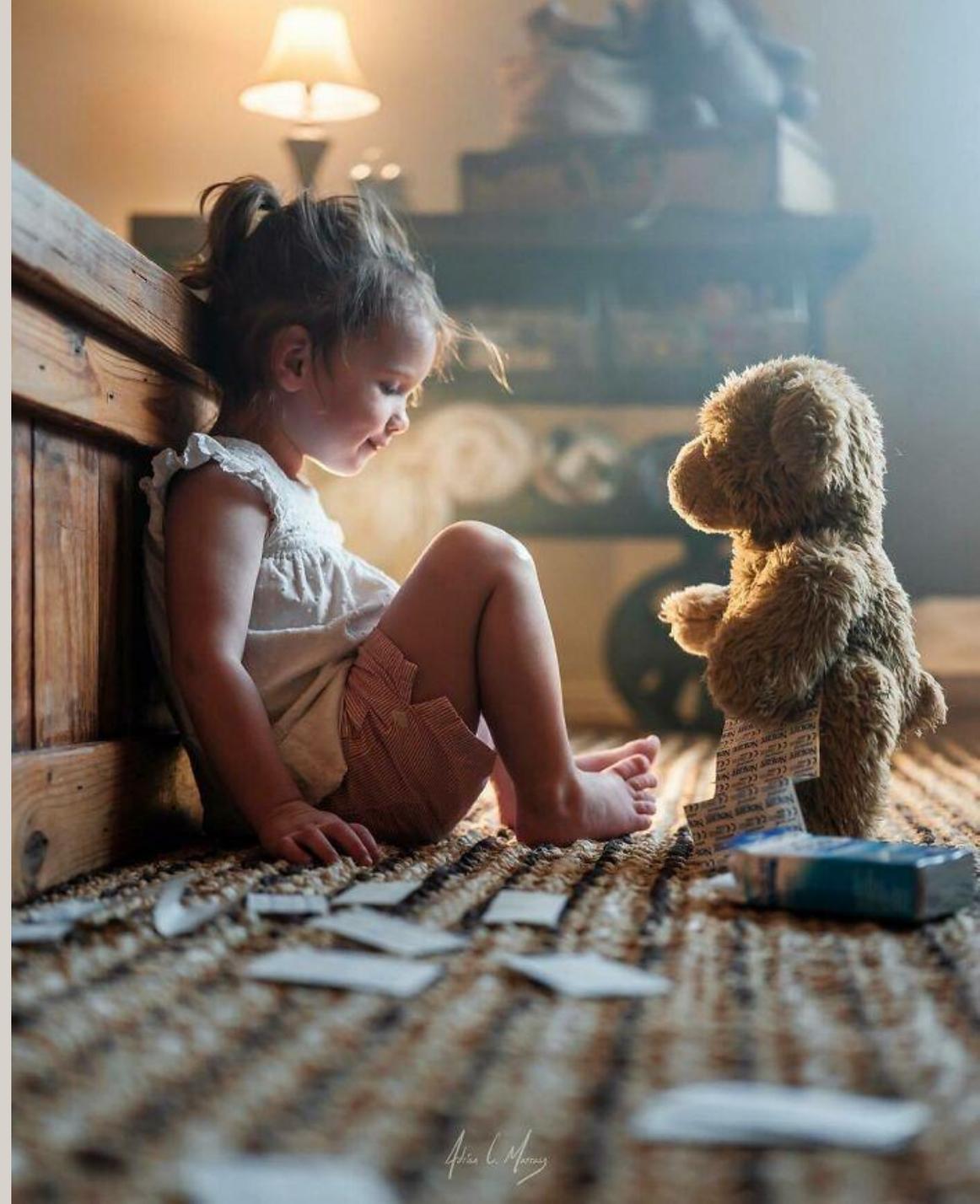
05 Les retombées du programme

L'avantage d'un programme qui cible une multitude de facettes dans la vie des enfants et de leur famille concerne les multiples possibilités de faire une différence à plusieurs niveaux. Ainsi, autant les parents, les équipes d'intervention, les gestionnaires, que le personnel des organismes communautaires mentionnent plusieurs retombées positives du programme à de nombreux niveaux différents. Une fois regroupées, ces retombées touchent principalement les enfants et leur famille, les personnes qui interviennent auprès d'eux et les partenaires.

Pour les
familles

Pour l'équipe
d'intervention

Pour les
partenaires



Pour les familles

Selon les personnes qui interviennent, le programme ou les services en négligence ont permis aux familles de briser l'isolement en créant un réseau autour d'elles et en solidifiant le lien d'appartenance envers la communauté. Cela a également permis de démystifier chez les familles les ressources et les services qui les entourent. Par conséquent, plusieurs familles utilisent davantage les ressources communautaires. Les enfants en bénéficient grâce à leur participation accrue à différents services, Une réduction des signalements des enfants à la DPJ a d'ailleurs été observée par certaines personnes interrogées.

Ils consomment un peu plus au niveau des organismes communautaires, plus au niveau de la consommation des ressources, consommation des services. I_2010

Fait que si le programme peut aider certains enfants à mieux se développer, mieux s'intégrer, mieux participer à la société (...). J'te dirais que le programme, j'le vois beaucoup comme le programme de justice sociale. I_1024

Je me souviens justement, d'un ado que j'ai recroisé qui a été un de mes premiers cocos (du programme). Il m'a dit : « J'ai aimé ça faire ça parce qu'on s'intéressait à moi. ». Je pense que ça offre des opportunités de se découvrir des passions. I_3021

J'ai observé que ces familles-là, on a réduit le taux de signalement, pour certains, on n'a pas pantoute de signalement. On a réussi à créer des liens entre les familles qui se sont trouvées des façons de s'auto-supporter, de se voir en dehors de nos rencontres de groupe, de se partager des choses. (...) On a réussi à développer des liens de confiance avec les organismes communautaires dans lesquels on les a fait rentrer. On a vu des familles se mettre à faire beaucoup plus d'activités avec leurs enfants. I_3045

Les personnes intervenantes mentionnent que les parents ont développé des forces et des compétences, ce qui a augmenté leur sentiment d'efficacité et leur estime de soi. Certains parents sont d'ailleurs retournés aux études ou sur le marché du travail.

Pour avoir vu des familles qui ont terminé le programme, ce qu'ils m'ont dit à la fin c'était vraiment la création d'un réseau, se découvrir certaines compétences. T'sais il y en a qui s'étonnent, qui ne pensaient jamais qu'ils étaient capables de faire ça. Le fait de découvrir des forces et des compétences en eux. Le but (du programme) c'est de les soulever et de dépoussiérer les capacités des parents et de les faire rayonner. I_3021

Les parents s'ouvrent beaucoup plus pis ils font vraiment un cheminement qui les amène à se remettre en question, mais aussi à avoir des rêves pis des projets pis de les réaliser. On a énormément de mamans qui sont retournées sur le marché du travail, ou qui sont allées faire du bénévolat ou qui sont retournées à l'école. I_3006

On a au moins 80% qui sont retournés sur le marché du travail ou aux études et c'est des vrais chiffres. Et pis ça prouve tout tout le nécessaire du groupe, mêlé à l'intensité de services de l'individuel versus la présence du communautaire. Regarde, les preuves sont là, ça marche. I_1004

Pour les parents, t'sais je pense que ça vient briser l'isolement social, beaucoup. Ça vient renforcer leur estime de soi, leur estime de parent aussi. Fait que ça vient leur donner des ailes dans leur rôle de parent. I_1031

Selon les parents

Se sentir écoutés, respectés, entendus, reconnus...



Des intervenantes merveilleuses, compréhensives, présentes. C'était vraiment agréable. J'avais plus l'impression de travailler en équipe que de travailler pour leur faire plaisir. P_5088

J'ai toute la place de parent. Elle m'oblige pas à rien. Elle va me ramener en me disant que c'est dans l'intérêt des enfants tout le temps, mais jamais jamais j'ai senti que j'étais une mauvaise mère parce que j'avais pas ma place en tant que mère auprès de mes enfants. P_5079

Soutenue surtout là. Sérieux, c'est tellement un stress de moins t'as pas idée. Surtout quand t'es toute seule pis t'as pas d'famille autour de toi. C'est toujours apprécié d'avoir du monde de même. P_5064

De voir qu'on est pas tout seul, de voir que y'a d'autres parents qui vivent les mêmes situations que nous. Juste ça, ça fait une grosse différence. P_5108

Autant pour les parents que pour les équipes d'intervention, le programme se démarque par une offre de services centralisés et à long terme

De pas appeler à dix mille places genre. Déjà que t'es dans le besoin pis que t'as pas nécessairement la tête à avancer (...) t'as des besoins pis t'as pas l'goût de courir de gauche à droite. C'est vraiment l'fun que ça t'apporte tous ces outils-là facilement. P_5064

Ça fait plusieurs années que je vais cogner à différentes places pis je passe la balle. Ils prenaient la peine de nous écouter et de chercher les solutions avec nous. C'était le fun de pas se faire lancer la balle ailleurs. P_5109

Ce qui me sécurise c'est que là j'ai du soutien pis en même temps, j'ai pas peur que tu me laisses tomber parce que y'a des choses qui se corrigent. L'objectif de cet organisme-là, si jamais après ça, y'a quelque chose qui fonctionne plus après deux ans, bin au moins j'ai des ressources vers où aller. Je me trouve pas démunie. Ça aide à connaître des organismes, à connaître des choses. P_5113

Moi, ça serait quelque chose qui est en continu. Peu importe le service ou le besoin, qu'on ne connaisse pas la date de fin de services. Que la fermeture dépende de quand les objectifs sont atteints. Qu'il n'y ait pas de limites. Aller au bout de quelque chose. I_3023

Après le deux ans quand c'est terminé, le groupe terminé, tout terminé, j'aimerais ça que, sans que ce soit obligatoire, ça soit volontaire, qu'il y ait quelqu'un qui rappelle pour prendre des nouvelles de temps à autres de nos clients. Voir comment ça va, voir si y'a des enjeux, sans que ça engage à rien. Juste prendre des nouvelles. Pis voir si on peut dépister des p'tites affaires qui restent à faire, si on peut réattacher des choses avec le communautaire, si ça s'est détaché entre temps. I_1004

Pour
l'équipe
d'intervention

Selon les personnes qui interviennent, le programme ou les services en négligence ont des retombées importantes sur leur travail. Plusieurs ont souligné le fait qu'ils offrent des opportunités de développement professionnel, une structure, un langage commun et des outils concrets pour faciliter leurs interventions avec ces familles. Puisqu'ils travaillent avec une équipe interdisciplinaire, cela a diminué le sentiment de solitude et d'impuissance. Les équipes d'intervention ont aussi soulevé qu'ils ont plus d'ouverture face à ces familles, une meilleure connaissance et compréhension de la clientèle en négligence.

Les intervenants se sentent unis, autant LPJ, LSSSS que les centres communautaires, les gens se sentent ensemble dans l'entraide. (...) Je dis toujours que ça prend une multitude d'adultes bienveillants dans le monde de la négligence. I_1026

Dans ce programme-là avec tout le contexte qu'on met plein de monde autour, c'est de ne plus être tout seul dans une famille. Je pense que ça devient beaucoup moins lourd pour l'intervenant, d'appliquer la mentalité écosystémique de ce programme-là. I_3045

Le regard sur la négligence change. On est de moins en moins avec une vision, un regard à l'effet qu'on a des « parents négligents », mais plutôt qu'on a des « familles en contexte de négligence ». Fait qu'on est moins à poser un jugement critique sur la façon dont le parent s'occupe de son enfant, mais plus dans une compréhension de pourquoi il éprouve de la difficulté à répondre à ses besoins. I_1043

Pour les partenaires

Comme retombées pour les partenaires, on remarque que le programme assure une responsabilité partagée entre les différents acteurs de la communauté et apporte un filet de sécurité pour les familles. Cela donne également aux partenaires une meilleure crédibilité et une reconnaissance de la valeur des ressources communautaires, tout en contribuant à rehausser leur offre de services.

Moi je dirais que ça apporte un langage commun, une compréhension commune avec une communication beaucoup plus développée de la situation familiale. Ça apporte une approche positive. Aussi, ça permet une communication selon l'expertise ou le service. On focus sur l'enfant et ça permet de travailler en prévention avant que la situation ne dégénère. OC_4106

Pour les organismes, qu'est-ce qui aide beaucoup c'est d'avoir développé des partenariats plus clairs et une reconnaissance de ce qu'ils sont et de ce qu'ils apportent à la communauté. Parce que t'sais souvent ils passent dans le beurre et ils passent dans le beurre financièrement et nous on est les grands services publics. (...) Ça a créé vraiment une espèce de reconnaissance des communautés. I_3013

Je trouve qu'il y a plus de reconnaissance sur la valeur d'un organisme communautaire, sur leurs services, sur l'importance qu'ils ont dans le développement des enfants. I_3014

Le fait que c'est le programme est sur une durée de deux ans, ça nous permet de développer des partenariats qui sont un peu plus stables, qui sont moins passagers. Fait qu'on développe des façons de faire, t'sais des façons de communiquer qui sont plus aidantes, qui sont plus optimales, etc. On se comprend mieux. On développe un langage commun. I_3019

C'est quoi les retombées pour ta communauté ?
P : Voir plus de familles heureuses. P_5100

En résumé

Les retombées

Les retombées des PIN se situent à trois niveaux. Pour les familles, le programme permet de cibler un ensemble de facteurs qui contribue au développement des enfants et de travailler sur plusieurs fronts à la fois. Les parents en ressortent mieux outillés pour soutenir l'enfant dans son développement, alors que d'autres ressources sont également mises en place pour soutenir le développement des enfants.

Les équipes d'intervention soulignent que le programme permet de créer une communauté autour des familles et d'ainsi diminuer le sentiment que tout repose sur leurs épaules. Les PIN permettent une compréhension commune de la négligence qui facilite le travail.

Les partenaires indiquent quant à eux que le programme permet une meilleure reconnaissance de leur rôle auprès des familles. Leur participation aux PIN permet une véritable réponse écosystémique aux besoins diversifiés des familles.



05 Conclusion et recommandations



Connaitre

Comprendre

Adapter

En guise de conclusion, la présente recherche nous a permis de recueillir le point de vue de 93 personnes représentant différents groupes en lien avec les programmes en négligence dans 21 régions du Québec. Cette variété de points de vue et de paroles convergent vers des constats communs qui touchent différentes dimensions du programme. Dès les premières analyses, il est apparu évident que les régions du Québec connaissent le phénomène de la négligence, ils savent que des politiques, des plans d'action et des ressources y sont spécifiquement dédiées. Ainsi, du chemin a été parcouru depuis les 15 dernières années. Il persiste toutefois un malaise chez certains qui hésitent encore à nommer la négligence par son nom, en particulier auprès des parents.

Ce malaise crée une zone de brouillard où il devient difficile de naviguer à plusieurs égards. Cette situation est bien illustrée par les variations autour du nom donné au programme dans les différentes régions du Québec. Afin d'éviter le nom négligence, plusieurs régions ont renommé le programme. Les noms choisis sont porteurs de sens pour chaque milieu, mais cette signification demeure circonscrite à leur région. Il devient difficile pour une personne qui intervient de référer à ses collègues des autres régions puisque des recherches sont nécessaires afin de connaître le nom du service équivalent. Si cette situation crée un obstacle pour les équipes d'intervention qui voudraient échanger sur leurs pratiques, on peut imaginer les difficultés qu'une famille qui change de région peut avoir à comprendre que le service qu'on lui offre correspond à celui auquel elle participait. Un parent pourrait également avoir de la difficulté à décrire le service dont il bénéficiait lorsque la problématique de négligence n'a jamais été nommée en sa présence.

Maintenant que tous connaissent la problématique de la négligence, il serait peut-être temps d'être capable de la nommer en utilisant un vocable commun partagé avec les familles. On éviterait ainsi de perpétuer un phénomène *Voldemort* au sein des services en négligence. À cet effet, autant l'initiative AIDES que le guide de pratique du PAPFC² proposent une définition qui décentre la responsabilisation du parent au profil d'une compréhension écosystémique de la négligence.



À cet effet, nous recommandons :

1. **Une précision dans les formations et les outils** en négligence sur l'importance de nommer le contexte de négligence. Les familles doivent connaître le phénomène et les multiples facteurs de risque menant à sa construction.
2. **Une harmonisation du nom et du contenu des programmes** afin de faciliter la communication entre les régions et de s'assurer que les parents de toutes les régions du Québec aient accès à une intervention similaire, peu importe où ils se trouvent.

Comprendre

Au cours des dernières années, le Québec a pu bénéficier de chercheurs dédiés, notamment de l'expertise de Carl Lacharité et de Claire Chamberland, qui ont été très proactifs pour mettre sur pied des formations et des outils permettant de soutenir l'intervention en négligence. Les formations et les outils existants sont de grande qualité et ils sont très appréciés par les acteurs qui y sont exposés. Cependant, leur diffusion n'est pas uniforme. Certaines régions sont championnes dans l'utilisation de ces ressources. D'autres milieux démontrent une utilisation plus sporadique.

La négligence est un phénomène complexe qui demande une connaissance et une compréhension approfondie afin d'offrir une intervention appropriée aux familles. Il devient important d'avoir un mécanisme qui assure que toutes les personnes qui interviennent en négligence aient reçu une formation de base avant d'être en contact avec les familles et qu'ils bénéficient de formations continues leur permettant d'utiliser les outils spécifiques à cette problématique.

L'établissement d'une telle recommandation peut paraître irréaliste dans un contexte de pénurie et de roulement de personnel. Elle devient seulement possible si on reconnaît que la négligence est une problématique spécifique qui nécessite d'être confiée à une équipe dédiée dont l'expertise est unique et reconnue.

Nous recommandons :

3. La création d'équipes dédiées à la négligence qui se distinguent par leur formation, par la reconnaissance de l'expertise qu'ils développent et par la spécificité des interventions qui leur incombe.

4. L'instauration d'une certification permettant d'assurer que toutes les personnes qui interviennent en contexte de négligence reçoivent une formation de base spécifique à la négligence avant d'intervenir auprès des familles, jumelée à une **formation continue obligatoire** permettant de conserver les privilèges d'intervention.

Adapter aux enfants

Le dernier constat de cette recherche se tourne vers une étape que le Québec n'a pas encore franchie. Face aux connaissances que nous avons maintenant sur les contextes de négligence, et au regard de la compréhension que de plus en plus d'acteurs partagent, un constat émerge, maintes fois soutenu par le discours des personnes interrogées dans le cadre de cette étude. Il est temps d'adapter nos interventions afin de mieux répondre aux réalités des familles.

L'adaptation la plus criante concerne le besoin d'offrir davantage de services directs aux enfants, et ce, de manière beaucoup plus rapide et beaucoup plus intense. La négligence prédit des trajectoires développementales très difficiles, et ce autant à court, moyen et long terme. Elle est davantage reliée au signalement et au placement des enfants que les autres formes de maltraitance (Chiang et al., 2022). Malgré les besoins développementaux criants des enfants, on retrouve des difficultés d'accès importantes pour les services spécialisés. La principale offre d'activités dans les programmes en négligence touche la socialisation des enfants, ce qui n'est peut-être pas leur besoin prioritaire. Les besoins de ces enfants sont diversifiés et ils demandent plusieurs expertises au moment opportun.

Par ailleurs, la fréquentation d'un milieu de garde de qualité est une garantie qu'un plus grand nombre d'adultes veille de manière quotidienne à la réponse aux besoins des enfants. Pour l'instant, plusieurs régions déplorent un manque de places pour accueillir tous les enfants du PIN.

Finalement, le milieu scolaire semble avoir été le grand oublié des campagnes des dernières années visant à faire connaître la négligence. Plusieurs rapportent que les équipes école démontrent une méconnaissance de la réalité dans laquelle ces enfants grandissent.



À la lumière de ces constats, **nous recommandons** :

5. Des **voies d'accès vers les services spécialisés** spécifiquement dédiées aux enfants en contexte de négligence.
6. **Que le nombre de places réservées en milieu de garde soit ajusté à la réalité de chaque région** afin que tous les enfants du PIN d'âge préscolaire y aient accès.
7. **Des formations spécifiques en milieu scolaire** afin de sensibiliser les équipes école à la réalité des contextes de négligence et aux approches démontrées efficaces pour intervenir auprès de ces enfants et de leur famille.

Adapter aux familles

Les familles en contexte de négligence présentent une multitude de facteurs de risque personnels, familiaux et sociaux qui se cumulent pour rendre difficile la réponse aux besoins des enfants. Bien que les interventions en négligence ciblent d'abord et avant tout les enfants, l'amélioration de la réponse à leurs besoins ne peut se faire sans une amélioration des conditions parentales et familiales. Pourtant, dans le contexte des services actuels, les familles se butent à plusieurs enjeux limitant leur accessibilité.

Tout d'abord, aucune priorisation n'est prévue lorsque les besoins des familles sont identifiés. De plus, les services offrent souvent peu de flexibilité. Les parents doivent être disponibles au moment où les ressources le sont. Les parents qui éprouvent de la difficulté à respecter les horaires imposés ou à se rendre sur les lieux sont souvent perçus comme étant peu volontaires. Enfin, dans plusieurs établissements, la difficulté des parents à participer aux services offerts est considérée comme un manque de volontariat, ce qui est confondu avec l'approche participative du programme. Les parents ainsi perçus comme peu collaboratifs risquent de voir une note à leur dossier et parfois même à voir leur dossier fermé, une pratique qui ne sert pas les intérêts de l'enfant.



À la lumière de ces constats, **nous recommandons** :

8. Des voies d'accès vers les services spécialisés spécifiquement dédiées aux parents d'enfants en contexte de négligence. Ces voies doivent permettre un accès rapide, de même qu'une offre de services flexible qui tienne compte de la réalité des familles et des autres interventions auxquelles elle participe.

Adapter la structure

L'intervention en négligence demande de travailler avec des familles aux réalités complexes et étant en grand besoin.

Cependant, la structure actuelle des services ne reconnaît pas ce type d'intervention comme étant différent des interventions auprès des autres clientèles. Ainsi, un intervenant ne voit pas d'adaptation dans sa charge de cas ou dans les statistiques associées aux enfants en contexte de négligence : Une famille vaut une famille, peu importe la problématique.

Ainsi, aucun mécanisme ne permet de reconnaître qu'il s'agit d'une problématique particulière qui demande une expertise particulière et un cadre d'intervention adapté.

Par ailleurs, la commission Laurent a mis l'accent sur la nécessité de développer des formations de niveau universitaire afin de former des équipes d'intervention qui se spécialisent dans l'intervention en protection de la jeunesse. À l'heure actuelle, malgré la pertinence de ces formations pour les intervenants en place, les formations universitaires ne sont pas reconnues (formations de niveau 4). Elles n'entrent pas dans la catégorie du développement des pratiques professionnelles (DPP).

Nous recommandons :

9. Une **vision différente** du travail d'intervention en négligence où :

- * les heures dédiées à l'établissement d'un partenariat sont comptabilisées,
- * le temps dévolu à la recherche de services pour l'enfant et pour ses parents est considéré comme une intervention,
- * le temps où la personne intervenante est accompagnée cliniquement ou en formation est reconnu.

10. Une **reconnaissance de la formation universitaire** comme contribuant au travail d'intervention et qui doit donc bénéficier du même traitement que les formations en lien avec le développement des pratiques professionnelles.



Un mot dernier mot d'espoir...

J'ai la DPJ qui sont dans ma vie depuis ma naissance (...) Eux (les intervenants du PIN), ils me font sentir comme une bonne mère. (...) Ils m'amènent au futur. Grâce à elle, je retourne aux études. Je suis supposée être en arrêt de travail à vie et j'ai réussi à avoir une maison. Écoute, je veux dire tous ces encouragements, tout le fait qu'elle a cru en moi, c'est énorme. P_5079

Merci!

Merci aux parents, équipes d'intervention, gestionnaires et partenaires qui ont répondu à nos questions.

Merci également à l'armée d'assistantes de recherche qui se cache derrière ces données.

Questions, commentaires?

annie.berube@uqo.ca

Références

- Bérubé, A., Dubeau, D., Coutu, S., Côté, D., Devault, A., & Lacharité, C. (2014). *Projet d'évaluation de programmes en négligence : Résultats de l'évaluation des effets du Programme d'aide personnelle, familiale et communautaire, 2e génér.* Université du Québec en Outaouais, 75 pages.
- Bérubé, A., Dubeau, D., Coutu, S., Côté, D., Devault, A., & Lacharité, C. (2012). *Projet d'évaluation de programmes en négligence: Résultats de l'évaluation d'implantation.* Université du Québec en Outaouais, 62 pages.
- Bowlus, A., McKenna, K., Day, T., & Wright, D. (2003). *The economic costs and consequences of child abuse in Canada. Report to the Law Commission of Canada. Online at: <http://hdl.handle.net/10222/10274>.*
- Clément, M. È., Bérubé, A., & Chamberland, C. (2016). Prevalence and risk factors of child neglect in the general population. *Public health, 138*, 86-92.
- Castro, F. G., & Yasui, M. (2017). Advances in EBI development for diverse populations: Towards a science of intervention adaptation. *Prevention Science, 18*(6), 623-629.
- Chamberland, C., Lacharité, C., Clément, M. E., Dufour, S., & Lemay, L. (2012). *Recherche évaluative de l'initiative AIDES. Rapport final d'évaluation. Montreal (CA) : Université de Montreal.*
- Chamberland, C., Lacharité, C., Clément, M. È., & Lessard, D. (2015). Predictors of development of vulnerable children receiving child welfare services. *Journal of Child and Family Studies, 24*(10), 2975-2988.
- Chen, M., & Chan, K. L. (2016). Effects of parenting programs on child maltreatment prevention: A meta-analysis. *Trauma, Violence, & Abuse, 17*(1), 88-104.
- Chiang, C. J., Yang, M., Wittenberg, B., & Jonson-Reid, M. (2022). Neglect subtypes in relation to rereport and foster care entry outcomes. *Child abuse & neglect, 123*, 105433.
- Cohen, J. R., Menon, S. V., Shorey, R. C., Le, V. D., & Temple, J. R. (2017). The distal consequences of physical and emotional neglect in emerging adults: A person-centered, multi-wave, longitudinal study. *Child abuse & neglect, 63*, 151-161.
- Clément
- Currie, J., & Spatz Widom, C. (2010). Long-term consequences of child abuse and neglect on adult economic well-being. *Child maltreatment, 15*(2), 111-120.
- Degli Esposti, M., Humphreys, D. K., Jenkins, B. M., Gasparrini, A., Pooley, S., Eisner, M. et Bowes, L. (2019). Long-term trends in child maltreatment in England and Wales, 1858–2016: An observational, time-series analysis. *The Lancet Public Health, 4*(3), e148-e158. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(19\)30002-7](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(19)30002-7)
- De Ruiter, C., Burghart, M., De Silva, R., Griesbeck Garcia, S., Mian, U., Walshe, E., & Zouharova, V. (2022). A meta-analysis of childhood maltreatment in relation to psychopathic traits. *PLoS one, 17*(8), e0272704.
- Dubowitz, H., & Bennett, S. (2007). Physical abuse and neglect of children. *The Lancet, 369*(9576), 1891-1899.
- Durlak, J. A., & DuPre, E. P. (2008). Implementation matters: A review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. *American journal of community psychology, 41*(3-4), 327-350.
- Dusenbury, L., Brannigan, R., Falco, M., & Hansen, W. B. (2003). A review of research on fidelity of implementation: implications for drug abuse prevention in school settings. *Health education research, 18*(2), 237-256.
- Elklit, A., Michelsen, L., & Murphy, S. (2018). Childhood Maltreatment and School Problems: A Danish National Study. *Scandinavian Journal of Educational Research, 62*(1), 150-159.
- Escoffery, C., Lebow-Skelley, E., Haardoerfer, R., Boing, E., Udelson, H., Wood, R., Hartman, M., Fernandez, M.E., & Mullen, P. D. (2018). A systematic review of adaptations of evidence-based public health interventions globally. *Implementation Science, 13*(1), 125.

-
- Esposito, T., Caldwell, J., Chabot, M., Blumenthal, A., Trocmé, N., Fallon, B., ... & Afifi, T. O. (2023). Childhood prevalence of involvement with the child protection system in Quebec: a longitudinal study. *International journal of environmental research and public health*, 20(1), 622.
- Esposito, T., Chabot, M., Trocme, N., Fluke, J. D., Delaye, A., Caldwell, J., Hélie, S., King, B., De La Sablonnière-Griffin, M. et Mackrell, L. (2021). Recurrent involvement with the Quebec child protection system for reasons of neglect: A longitudinal clinical population study. *Child Abuse & Neglect*, 111, 104823. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104823>
- Ethier, L. S., Couture, G., Lacharite, C., & Gagnier, J. P. (2000). Impact of a multidimensional intervention programme applied to families at risk for child neglect. *Child Abuse Review: Journal of the British Association for the Study and Prevention of Child Abuse and Neglect*, 9(1), 19-36.
- Evans, C. B., & Burton, D. L. (2013). Five types of child maltreatment and subsequent delinquency: Physical neglect as the most significant predictor. *Journal of Child & Adolescent Trauma*, 6(4), 231-245.
- Fang, X., Brown, D. S., Florence, C. S., & Mercy, J. A. (2012). The economic burden of child maltreatment in the United States and implications for prevention. *Child abuse & neglect*, 36(2), 156-165.
- Firestone, G. (2009). Empowering parents in child protection mediation: Challenges and opportunities. *Family Court Review*, 47(1), 98-115.
- Font, S. A., & Maguire-Jack, K. (2020). It's not "Just poverty": Educational, social, and economic functioning among young adults exposed to childhood neglect, abuse, and poverty. *Child Abuse & Neglect*, 101, 104356.
- Green, B. L., McAllister, C. L., & Tarte, J. M. (2004). The strengths-based practices inventory: A tool for measuring strengths-based service delivery in early childhood and family support programs. *Families in Society*, 85(3), 326-334.
- Hansen, W. B. (2014). Measuring fidelity. In Z. Sloboda & H. Petras (Eds.), *Defining prevention science* (pp. 335–359). New York, NY: Springer.
- Hélie, S., Fast, E., Turcotte, D., Trocmé, N., Tourigny, M., & Fallon, B. (2015). Québec Incidence Study on the situations investigated by child protective services: Major findings for 2008 and comparison with 1998. *Canadian Journal of Public Health*, 106(7), eS7-eS13.
- Holcomb-McCoy, C., & Bryan, J. (2010). Advocacy and Empowerment in Parent Consultation: Implications for Theory and Practice. *Journal of Counseling and Development*, 88, 259-268. doi: 10.1111/j.1939-0025.1974.tb01151.x
- Infurna, M. R., Reichl, C., Parzer, P., Schimmenti, A., Bifulco, A., & Kaess, M. (2016). Associations between depression and specific childhood experiences of abuse and neglect: A meta-analysis. *Journal of affective disorders*, 190, 47-55.
- Kemp, S. P., Marcenko, M. O., Lyons, S. J., & Kruzich, J. M. (2014). Strength-based practice and parental engagement in child welfare services: An empirical examination. *Children and Youth Services Review*, 47, Part 1, 27-35.
- Kim, H., & Drake, B. (2019). Cumulative prevalence of onset and recurrence of child maltreatment reports. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 58(12), 1175-1183.
- Kim, J., & Cicchetti, D. (2010). Longitudinal pathways linking child maltreatment, emotion regulation, peer relations, and psychopathology. *Journal of child psychology and psychiatry*, 51(6), 706-716.
- Lacerte, D., Rousseau, M. et Tarabulsy, G. M. (2018). Hausse des signalements à la Direction de la protection de la jeunesse dans la région de la Capitale-Nationale. Rapport déposé au Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale nationale.

-
- Lacharité, C. (2019). Interventions en matière de négligence envers les enfants. Dans S. Dufour et M.E. Clément, *La violence à l'égard des enfants en milieu familial, 2e édition* (chapitre 9). Montréal : Édition CEC. 119-136.
- Lacharité, C. (2014). Transforming a wild world: Helping children and families to address neglect in the Province of Quebec, Canada. *Child Abuse Review*, 23(4), 286-296.
- Lacharité, C. (2014a). *Programme d'aide personnelle, familiale et communautaire: PAPFC2. Guide de programme*. Les Éditions CEIDF.
- Landsman, M. (2007). Supporting child welfare supervisors to improve worker retention. *Child Welfare*, 86(2), 105.
- Léveillé, S., & Chamberland, C. (2010). Toward a general model for child welfare and protection services: A meta-evaluation of international experiences regarding the adoption of the Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families (FACNF). *Children and Youth Services Review*, 32(7), 929-944.
- Lietz, C. A. (2011). Theoretical adherence to family centered practice: Are strengths-based principles illustrated in families' descriptions of child welfare services?. *Children and Youth Services Review*, 33(6), 888-893.
- MacKenzie, M. J., Kotch, J. B., Lee, L. C., Augsberger, A., & Hutto, N. (2011). A cumulative ecological–transactional risk model of child maltreatment and behavioral outcomes: Reconceptualizing early maltreatment report as risk factor. *Children and Youth Services Review*, 33(11), 2392-2398.
- McGuigan, W. M., Luchette, J. A., & Atterholt, R. (2018). Physical neglect in childhood as a predictor of violent behavior in adolescent males. *Child abuse & neglect*, 79, 395-400.
- McGuire, A., & Jackson, Y. (2018). A multilevel meta-analysis on academic achievement among maltreated youth. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 21(4), 450-465.
- Myers, W., Lloyd, K., Turanovic, J. J., & Pratt, T. C. (2018). Revisiting a criminological classic: The cycle of violence. *Journal of contemporary criminal justice*, 34(3), 266-286.
- Norman, R. E., Byambaa, M., De, R., Butchart, A., Scott, J., & Vos, T. (2012). The long-term health consequences of child physical abuse, emotional abuse, and neglect: a systematic review and meta-analysis. *PLoS medicine*, 9(11), e1001349.
- Oh, I., & Song, J. (2018). Mediating effect of emotional/behavioral problems and academic competence between parental abuse/neglect and school adjustment. *Child Abuse & Neglect*, 86, 393-402.
- Powell, D. S., Batsche, C. J., Ferro, J., Fox, L., & Dunlap, G. (1997). A Strength-Based Approach in Support of Multi-Risk Families: Principles and Issues. *Topics in Early Childhood Special Education*, 17(1), 1-26. doi:10.1177/027112149701700105
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations. *Simon and Schuster*, 576 pages.
- Romano, E., Babchishin, L., Marquis, R., & Fréchette, S. (2015). Childhood maltreatment and educational outcomes. *Trauma, Violence, & Abuse*, 16(4), 418-437.
- Saint-Jacques, M. C., Turcotte, D., & Pouliot, E. (2009). Adopting a strengths perspective in social work practice with families in difficulty: From theory to practice. *Families in Society*, 90(4), 454-461.
- Saleebey, D. (2000). Power in the people: Strengths and hope. *Advances in social work*, 1(2), 127-136.
- Sheridan, M. A., Peverill, M., Finn, A. S., & McLaughlin, K. A. (2017). Dimensions of childhood adversity have distinct associations with neural systems underlying executive functioning. *Development and Psychopathology*, 29(5), 1777-1794.
- Shipman, K., Edwards, A., Brown, A., Swisher, L., & Jennings, E. (2005). Managing emotion in a maltreating context: A pilot study examining child neglect. *Child Abuse & Neglect*, 29(9), 1015-1029.
- Sundell, K., Beelmann, A., Hasson, H., & von Thiele Schwarz, U. (2016). Novel programs, international adoptions, or contextual adaptations? Meta-analytical results from German and Swedish intervention research. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 45(6), 784-796.

Trauffer, N., & Widom, C. S. (2017). Child abuse and neglect, and psychiatric disorders in nonviolent and violent female offenders. *Violence and Gender*, 4(4), 137-143.

Turney, D., & Taylor, J. (2014). Interventions in chronic and severe neglect: what works?. *Child Abuse Review*, 23(4), 231-234.

Williams, S. E., Kirk, A., & Wilson, T. (2011). A recent look at the factors influencing workforce retention in public child welfare. *Children and Youth Services Review*, 33(1), 157-160.

Yi, Y., Edwards, F. R. et Wildeman, C. (2020). Cumulative prevalence of confirmed maltreatment and foster care placement for US children by race/ethnicity, 2011–2016. *American Journal of Public Health*, 110(5), 704-709. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2019.305554>