



COUP D'OEIL

de l'Institut universitaire Jeunes en difficulté

Numéro 16, février 2023

Rôles de l'agent de liaison interculturel communautaire dans la dynamique écoles, protection de la jeunesse et familles issues de la diversité ethnoculturelle

L'AGENT DE LIAISON INTERCULTUREL COMMUNAUTAIRE A POUR MISSION L'ADAPTATION DES FAMILLES ISSUES DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE À LEUR MILIEU. DES DYNAMIQUES EXISTENT ENTRE LES ÉCOLES, LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (DPJ) ET LES FAMILLES. L'ÉTUDE DE SARAH DUFOUR ET SON ÉQUIPE (C. LAVERGNE, C. MORIN, T. CASSEÛS ET I. ARCHAMBAULT) S'INTÉRESSE AUX RÔLES QUE PORTE L'AGENT DE LIAISON DANS CES DYNAMIQUES ET L'IMPORTANCE DE LA SENSIBILITÉ AUX ASPECTS CULTURELS DANS L'INTERVENTION.

Au Québec, la diversité ethnoculturelle (personnes immigrantes, minorités visibles ou racisées et communautés ethnoculturelles non issues du groupe majoritaire) est confrontée à différents enjeux affectant la relation parent-enfant. Parallèlement, un déséquilibre des signalements effectués à la DPJ existe pour les enfants provenant de la diversité ethnoculturelle. Un signalement signifie qu'une situation est jugée inquiétante et compromettante pour un mineur. L'intervenant prend la décision de signaler la situation en fonction des informations présentes, de ses propres référents socioculturels, de sa vision de la violence et des éléments contextuels. La DPJ prend ensuite une décision concernant la rétention ou non du signalement.

La collaboration

Différents acteurs gravitent autour d'un enfant (enseignants, parents...). Bien que le bien-être soit au cœur des préoccupations de tous, des désaccords peuvent survenir (p. ex. sur l'intervention à préconiser). La collaboration entre les acteurs est souhaitable pour le bien-être de l'enfant.

« Dans le présent texte, l'expression **agent de liaison** désigne les personnes employées par les milieux communautaires de type **intervenant communautaire scolaire interculturel** (ICSI) ayant notamment pour mandat de favoriser l'adaptation des familles issues de la diversité ethnoculturelle en collaboration avec le milieu scolaire. » p. 179



INSTITUT
UNIVERSITAIRE
JEUNES EN DIFFICULTÉ

25 ANS
DE VIE
UNIVERSITAIRE!



Dans le cas d'un enfant issu de la diversité ethnoculturelle, l'agent de liaison s'intègre à ce milieu dynamique. Lors d'une intervention de la DPJ, parfois très intrusive, l'agent de liaison facilite le contact famille-DPJ et l'instauration d'interventions répondant au besoin de l'enfant et de la situation. L'expertise en intervention interculturelle de l'agent de liaison lui confère un rôle indispensable, notamment quant à l'intégration des familles au milieu. Cependant, peu d'études se sont intéressées aux balises du rôle des agents de liaison. Une compréhension de leur rôle favoriserait la collaboration entre les différents acteurs et améliorerait de facto le repérage et l'intervention dans les situations de maltraitance possible.

But de l'étude

En étudiant leur perspective, le but de cette recherche est de comprendre le rôle des agents de liaison interculturels communautaires lorsqu'un risque de maltraitance pour un enfant se présente. La recherche explore les différents rôles de ces agents, les conditions d'influence de leurs rôles et les liens qu'ils sont amenés à établir avec les autres acteurs (école, DPJ, familles).

Méthode

Douze agents de liaison employés d'un organisme communautaire ont été rencontrés. Tous travaillent auprès des enfants ou des familles issues de la diversité ethnoculturelle et du milieu scolaire et ont été confrontés à une situation ayant le potentiel ou ayant mené à un signalement à la DPJ. Dix entrevues semi-dirigées d'environ 90 minutes avec les participants ont

été réalisées afin d'aborder « (1) le rôle et les responsabilités de l'agent de liaison, (2) ses expériences de signalement et de collaboration, (3) le rôle spécifique des agents de liaison dans la collaboration intersectorielle. » Le verbatim des entrevues a permis de mener différentes analyses qualitatives.

Résultats

Rôles

Trois contextes d'encadrement quant aux rôles des agents de liaison ont été identifiés : le cadre d'actions directes auprès des familles, le cadre d'actions directes auprès d'autres acteurs et les situations perçues à risque de maltraitance.

Les agents considèrent leurs rôles auprès des familles comme primaires. Les propos des répondants permettent de distinguer trois rôles.

1. Le premier, celui d'**accompagnateur**, se définit par la facilitation de l'intégration des familles nouvellement arrivées. L'agent de liaison, par son accueil, soutient la compréhension du nouvel environnement et l'installation de la famille par un appui aux démarches, entre autres.
2. Le second est le rôle de **défenseur des droits**. Ce rôle s'illustre par une aide apportée afin que les parents puissent prendre des décisions éclairées. Connaissant le parcours d'intégration et la situation de vulnérabilité pouvant en découler, l'agent de liaison intervient au nom des familles, lorsque celles-ci ne sont pas en mesure de le faire, auprès d'instances pour protéger leurs droits.

3. Le troisième est celui de **réfèrent**. L'agent redirige les familles au besoin vers les ressources et les services. Sans compter qu'il fournit les renseignements nécessaires aux familles pour qu'elles obtiennent une réponse à leurs besoins.

L'agent de liaison exerce deux rôles dans le cadre d'actions auprès d'autres acteurs.

1. L'agent porte le chapeau d'**interprète culturel**. Il interprète les propos et traduit parfois le message afin qu'ils soient compris autant par la famille que par les autres acteurs. Cette fonction rend plus accessible la communication entre les différents acteurs.

Le **facilitateur**, rôle d'intermédiaire très complet, forme le maillage des relations entre les instances. L'agent s'assure de la compréhension des parties et du maintien des liens des instances avec les familles, autrement difficiles ou inexistantes.

Enfin, l'agent de liaison a d'importants rôles dans le cadre de situations perçues à risque de maltraitance.

1. Dans son rôle **préventif**, l'agent repère des situations délicates ou intervient lors de situations à risque, avant le signalement. L'agent propose un accompagnement pour mettre en place des actions préventives proportionnelles à la situation.

2. Lorsque l'agent soutient la décision de signaler ou signale à la DPJ une situation soupçonnée de danger pour l'enfant, il porte le rôle de **signalant**.

3. L'agent peut offrir un **soutien post-signalement** pour la famille. En employant alors le rôle de facilitateur, il favorise une vision nuancée de la famille quant à la signification du signalement.



Influences

Conditions individuelles

Les participants ont relevé des conditions individuelles favorables à la construction d'un lien de confiance avec les familles : certaines attitudes relationnelles (écoute, transparence, authenticité...), la formation en intervention et le partage de certaines expériences avec les familles (p. ex. l'immigration).

Conditions organisationnelles

Selon les répondants, des enjeux organisationnels peuvent nuire au bon accomplissement des tâches : trop grande charge de travail, manque de temps, manque de financement des organismes, différences de culture et de pratique des différents acteurs institutionnels, confidentialité, roulement du personnel et manque de compétences interculturelles des collaborateurs. Les règles de confidentialité sont des enjeux majeurs menant à l'exclusion des agents lors d'interventions de la DPJ. La flexibilité quant à l'horaire, le temps et les déplacements est jugée positive.

Conditions relationnelles

De leur point de vue, une entrave au développement des relations peut survenir lorsque les familles ressentent une méfiance face aux intervenants et que leurs valeurs sont confrontées. Parallèlement, le manque de connaissance des acteurs institutionnels du mandat des agents de liaison limite l'établissement d'une collaboration. La relation avec la DPJ, qualifiée d'unidirectionnelle, est considérée comme le plus grand enjeu. Les participants rapportent que la DPJ les contacte uniquement pour obtenir de l'information qui leur est nécessaire, d'où le sentiment d'une relation inégalitaire entravant la nécessaire collaboration. Des



démarches pour développer des liens intersectoriels pourraient appuyer le rapprochement entre les intervenants des deux secteurs et alors favoriser le bien-être des familles.

En clair, le rôle des agents prend son cadre dans les liens avec les collaborateurs. Les résultats soutiennent « 1) de forts liens, très étroits, bidirectionnels et égalitaires avec les familles et la communauté, 2) des liens relativement solides, bidirectionnels, sans être tout à fait égalitaires avec les écoles, et enfin, lorsque présents, 3) des liens plus fragiles, très distants, unidirectionnels et hiérarchiques avec les services de protection de la jeunesse. » p. 190

Conclusion

La recherche suggère qu'un travail pour démontrer l'importance et les impacts positifs du travail des agents de liaison, de façon concrète, doit être fait. La reconnaissance des autres acteurs du mandat des agents, sans ambiguïté, contribuerait à la réduction de l'asymétrie relationnelle persistante. Par la collaboration, la DPJ profiterait grandement de l'expertise et des habiletés des agents de liaison dans l'intervention interculturelle. Ainsi, le secteur public doit collaborer davantage avec les organismes communautaires pour maximiser la qualité des services offerts aux familles issues de la diversité ethnoculturelle.

Pour proposer des solutions concrètes aux enjeux soulevés par la recherche, il devient nécessaire d'explorer également le point de vue des intervenants de la DPJ, des acteurs du milieu scolaire et des agents de liaison embauchés par le milieu scolaire. Une définition claire des tâches et des responsabilités du travail de chacun ouvrirait la porte à la construction de liens intermilieux plus solides. La position des agents famille protection de la jeunesse, acteurs nouvellement déployés, doit également être définie afin de brosser un portrait complet des acteurs concernés par les situations où la protection de la jeunesse et des enfants issus de la diversité sont impliqués. Pour l'ensemble de

ces acteurs, des formations sur l'intervention culturelle contribueraient à l'instauration d'un langage commun, importante balise à la collaboration.



Ces actions permettraient de soutenir le rôle phare des agents de liaison interculturel communautaire dans la prévention et l'intervention des situations de maltraitance, de favoriser leur leadership et de privilégier la collaboration entre les différentes instances.

Résumé préparé par Flavie Gaudreau-Majeau,
baccalauréat en psychologie, Université de Montréal.

Pour en savoir plus : Dufour, S., Lavergne, C., Morin, C., Casseùs, T. & Archambault, I. (2022). Rôles de l'agent de liaison interculturel communautaire dans la dynamique écoles, protection de la jeunesse et familles issues de la diversité ethnoculturelle. *Revue de psychoéducation*, 51 (3), 177–198. <https://doi.org/10.7202/1093884ar>

L'Institut universitaire Jeunes en difficulté (IUJD) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal repère, vulgarise et diffuse des outils ou de la documentation sur les jeunes en difficulté.

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 