



**Colloque Franco-québécois**  
**VISITES MÉDIATISÉES EN PRÉSENCE D'UN TIERS :**  
*Les préparer, les organiser et les accompagner  
de façon BIENVEILLANTE pour les enfants et leurs parents*  
**23 et 24 novembre 2017 Centre Culturel Le Triangle RENNES**

**À LA RENCONTRE DE...Carole Côté**

Entrevue réalisée par *Élisabeth Lesieux, APPR au Centre de recherche Jeunes en difficulté*  
[http://centrejeunessedemontreal.qc.ca/recherche/Infolettre/Infolettre2\\_Portrait\\_CaroleCote.php](http://centrejeunessedemontreal.qc.ca/recherche/Infolettre/Infolettre2_Portrait_CaroleCote.php)



Parmi les membres de son infrastructure, le centre de recherche Jeunes en difficulté compte 19 praticiens-chercheurs. Mais quel est le rôle d'un praticien-chercheur? Pour mieux le comprendre, nous étions allés à la rencontre de René-André Brisebois dans l'infolettre de septembre 2015. Dans cette édition, nous sommes allés interroger Carole Côté, praticienne-chercheuse et agente de programmation, de planification et de recherche au Centre d'expertise sur la maltraitance. Forte d'une longue expérience de travail en tant qu'intervenante auprès des jeunes en difficulté, formatrice, et professionnelle de recherche, Carole décrit son rôle tout en nous sensibilisant aux conditions nécessaires et favorables au maillage recherche-intervention.

**Depuis combien de temps travailles-tu au CJM-IU?**

J'ai été engagée en 1981 au centre Marie-Vincent qui était un centre d'hébergement pour petites filles de 6-12 ans. La fusion des établissements a conduit à la création du « Centre jeunesse de Montréal ». Des points de service locaux ont été créés, on les appelait les PSL. J'ai travaillé dans un des PSL qui offrait des services d'hébergement pour neuf enfants, filles et garçons, 6-14 ans, mais aussi des services externes dans la communauté. J'ai ensuite fait une fugue – j'appelle cela une fugue – dans un CLSC auprès de l'équipe Jeunes en difficulté. Après cela, je suis allée travailler au soutien auprès des familles d'accueil. C'est à ce moment-là que j'ai été interpellée sur différents projets liés au volet universitaire de l'établissement, notamment pour collaborer à l'écriture d'un cours universitaire et à l'élaboration d'une formation sur l'attachement. Je suis ensuite partie au bureau Décarie travailler dans une équipe « ado », en intervention externe. Ensuite, pendant environ 6 ans, j'ai été en prêt de service à l'Association des centres jeunesse du Québec pour développer des modules de formation pour la réadaptation que je suis aussi allée donner au niveau provincial. Durant cette période, on m'a demandé de participer à un groupe expert pour développer des modules de formation pour les intervenants du réseau qui travaillent auprès des familles et des jeunes en difficulté, autant en première ligne qu'en 2e ligne. Et puis fin 2011, je suis arrivée au Centre d'expertise sur la maltraitance.

Alors pour répondre à ta question, mon parcours a suivi les différentes réformes du milieu. On en a un nouveau, je n'en aurai pas échappé un ! C'est difficile de résumer simplement un parcours de plus de 30 ans de carrière, mais je me trouve privilégiée d'avoir eu plein de belles opportunités pour me développer sur le plan professionnel.

### **Et qu'est-ce qui t'a amenée à travailler dans ce milieu... en perpétuelle réorganisation?**

Ma mère a travaillé de nombreuses années à l'hôpital Rivière des Prairies. Le fait de voir ma mère dans ce milieu-là, qui voulait donner mieux aux enfants, qui était très sensible à leur bien-être et à leur qualité de vie, a fort probablement contribué à mon intérêt pour la relation d'aide. Le docteur Lemay [Michel Lemay], que j'ai eu comme professeur à l'École de psychoéducation, nous a parlé un jour d'un stage qu'il a fait en Europe; son post doctorat je crois. Sur la porte de l'établissement où il faisait son stage, il était écrit : enfants irrécupérables. On part ici du postulat qu'il n'y a plus rien à faire pour ces enfants. À l'époque, le docteur Lemay proposait dans sa thèse des idées novatrices par rapport à ce qu'on pourrait faire pour aider ces enfants, mais il constatait que ce n'était pas très bien reçu, parce que cela défaisait le paradigme selon lequel ces enfants étaient irrécupérables... ce n'est pas si vieux dans notre histoire. Pourtant, l'idée qu'on puisse faire différemment, qu'on puisse faire mieux pour aider les clientèles vulnérables, c'est fondamental dans l'intervention.

### **Faire différemment, faire toujours mieux, serait l'essence de l'intervention...**

Oui, absolument... pour moi un intervenant complet, c'est un intervenant qui est dans l'interaction avec la clientèle, mais qui est aussi préoccupé d'être à jour dans les savoirs. Curieux pour moi, c'est une des qualités importantes... et créatif, je te dirais que c'est l'autre trait pour moi qui est essentiel pour être un intervenant de qualité... Quand tu fais de l'intervention, tu expérimentes des genres de cul-de-sac, parfois tes savoirs ne te suffisent plus. Pour ma part, c'est à Marie-Vincent, auprès des petites filles que j'ai commencé à m'intéresser aux impacts de la maltraitance sur la trajectoire de vie des enfants. Je me rappelle du nom de chaque enfant, mais d'une en particulier qui m'a amenée à réfléchir en me démontrant que mes savoirs académiques étaient essentiels, mais insuffisants pour travailler avec des enfants qui ont développé des séquelles importantes suite à des expériences de vie adverses. Quand tu fais de l'intervention, il faut donc comprendre, disposer d'un espace qui te permette de réfléchir à ce qui ne convient pas dans ton intervention et il faut que des savoirs viennent s'ajouter, se superposer et s'intégrer pour améliorer ton intervention.

### **Il faut donc que les intervenants aient accès à de nouvelles connaissances pour améliorer leurs pratiques...**

Oui, mais le défi, c'est d'intégrer ces nouvelles connaissances, alors que souvent, on les déverse. On pense que parce qu'on donne une formation à des intervenants, ce sera suffisant pour qu'ils intègrent un savoir. Et puis en plus, comme on est très stimulé, et très stimulant comme milieu, et bien on en donne beaucoup ! C'est un peu comme un casse-tête de 500 pièces que les intervenants n'auraient pas le temps d'assembler. Et mon rôle justement, c'est d'aider à faire du sens avec tout ça, aider à faire quelque chose qui se tient, comme un facilitateur pour favoriser cette intégration-là quand le temps est restreint, quand t'es dans la pratique, quand t'es sur le terrain.

## **Parle-nous justement de la manière dont tu conçois ton rôle de praticienne-chercheuse, notamment dans le maillage entre recherche et intervention...**

Praticienne-chercheuse, je tiens beaucoup à ce titre-là. La question du lien y est fondamentale. Dans le fond, on sert de courroie de transmission entre la recherche et l'intervention. On est très connecté aux préoccupations du terrain et en même temps très connecté aux préoccupations du chercheur, on peut donc favoriser les allers-retours et donner du sens à la démarche de recherche. On évite que les intervenants soient déconnectés. Tu sais, souvent ils deviennent un terrain qu'on peut utiliser. On les voit pour des entretiens, on va leur demander de faciliter l'accès aux enfants, mais quelles sont les retombées pour eux? En quoi cela va leur être utile? Donc il faut les considérer comme partie prenante aussi et s'intéresser à leurs préoccupations : qu'est-ce qu'ils prioriseraient, eux? À quel niveau ont-ils besoin d'aide? Par rapport à quelle préoccupation ont-ils besoin de solutions?

## **Parmi les projets dans lesquels tu as été impliquée, est-ce qu'il y en a un qui t'a particulièrement marquée par la qualité du maillage recherche/intervention et dans le cadre duquel les intervenants ont vraiment été « connectés » au projet?**

Il y a le projet des visites supervisées qui est assez représentatif parce qu'il y a eu beaucoup d'allers-retours. C'est Michel Malenfant, alors qu'il était directeur des services enfance, qui nous a interpellés sur les visites supervisées. Il y avait eu déjà l'effort de faire un guide en 2010, mais cela nous a été ramené en 2012 parce que les intervenants étaient encore préoccupés par les aspects très concrets des visites, alors que le guide donnait accès à des principes. On a sollicité Marie-Andrée Poirier, parce que c'est dans ses intérêts de recherche. On s'est demandé ce qu'on pouvait faire... Si on avait respecté le temps de la recherche, ça aurait pris trois, quatre ou cinq ans peut-être avant qu'ils réentendent parler de quelque chose. Alors pour commencer, comme il y a des intervenants qui font déjà des supervisions, on est allé chercher leurs savoirs d'expérience. On est allé à la rencontre d'un intervenant pour chaque équipe enfance. De cette manière, ça nous faisait aussi un porteur qui pouvait faire le lien avec l'équipe pour dire que le projet avance. On a fait une recension des écrits et on a publié un texte en s'assurant que les intervenants y aient accès. On a capté des visites supervisées sur vidéo pour en faire l'analyse. On a organisé des séminaires cliniques avec les intervenants : deux avec Catherine Sellenet et un avec Maurice Berger. À la suite de cela, on a fait une vidéo avec un guide d'animation pour chaque équipe [document disponible à la bibliothèque du CJM-IU]; donc chaque équipe l'a reçu. Dans ces vidéos, on invitait les intervenants à un processus réflexif. Par exemple, pour le thème « Visites et Fratrie », madame Sellenet disait : « il faut être attentif à telle ou telle chose et vous, qu'en pensez-vous? Qui dans votre équipe anime des visites avec des fratries? C'est quoi les défis que vous vous voyez? ». Là encore, ce n'était pas le produit final, c'était un produit intermédiaire. Après ça, en commençant à analyser le matériel, on a vu qu'un problème ressortait, alors on a développé un outil de soutien à la planification et à la décision lors des visites [document disponible à la bibliothèque du CJM-IU]. Pour s'assurer que tout cela était utilisé dans les équipes, on a fait un sondage auprès des chefs de service pour voir s'ils avaient transmis l'information à leur équipe. On a fait une tournée des régions, des équipes, on a rencontré différentes équipes pour proposer l'outil, pour leur demander ce qu'elles en pensaient. Bref, c'était des allers et retours constants avec le terrain pour qu'ils n'aient pas l'impression d'être déconnectés.

## **Donc la collecte de données a été progressive et ponctuée d'interactions diverses avec le milieu...**

La recherche s'est faite dans un temps circonscrit, mais en dehors de cette analyse-là, il y avait tout le temps des allers-retours pour valider à l'occasion des séminaires cliniques. Et même ce qui se passait en séminaire clinique devenait du matériel de recherche parce que ça venait enrichir la cueillette de données. Ce projet là - on l'a appelé le projet gonflable - il s'est découpé en différents morceaux : il y a eu la partie production de connaissances, il y a eu la partie transfert de connaissances, et là il y a la partie valorisation des connaissances avec le CEVC (Coordination Enseignement et Valorisation des Connaissances). Et même dans la valorisation, il y a eu ce souci-là de s'inspirer des meilleures pratiques pour faire du transfert : modélisation des connaissances, système intégré d'ingénierie pédagogique.... On est dans la création d'une formation en ligne, en partie en ligne et en partie en présentiel.

## **Ce projet-là, c'est une illustration parfaite selon toi de ce que peut être le maillage recherche-intervention?**

Oui, tu ne peux pas être plus maillé que ça, c'est une bonne illustration de ce que ça peut être, mais cela représente des défis de faire en parallèle des activités de recherche, de diffusion et de valorisation. Il a fallu s'exposer avant d'avoir tout bien attaché nos messages. Cependant, je crois que cette stratégie est payante pour permettre un réel transfert. J'appelle cela « peinturer par couche ». Il faut accepter que cela prenne du temps.

## **Parce que même si le projet vise à répondre à un besoin de connaissance qui a été énoncé clairement par le milieu, il n'en reste pas moins qu'il faut mobiliser les milieux tout au long du projet pour, au final, qu'ils absorbent cette nouvelle connaissance.**

Oui, et une fois qu'elle est disponible, on peut être confronté à des obstacles qui entravent son utilisation. Il ne faut pas que la connaissance soit une lourdeur parce qu'à un moment donné, il peut y avoir un effet de saturation. Quand le verre d'eau est plein et que tu veux tenter d'ajouter une glace, même si elle va être rafraichissante, ça va faire déborder le verre. Donc il faut réfléchir à la manière de l'ajouter cette glace et ça, c'est un défi ! C'est mon travail d'y réfléchir d'ailleurs. Il ne faut pas rester froid par rapport aux défis du terrain et de se dire « c'est tellement simple, pourquoi ils ne le font pas? ». Connaître ne suffit pas toujours, il faut pouvoir l'intégrer et pour l'intégrer, il faut que ce soit soutenu. Et la question qu'on doit se poser, c'est : qu'est-ce qu'on peut faire, nous, pour ancrer les changements de pratique, qu'est-ce qu'on fait pour soutenir? On s'intéressait à cela aussi durant le projet...

**Je voulais te poser une question sur les forces du maillage entre recherche et intervention, mais je pense que tu y as déjà pas mal répondu en décrivant le projet sur les visites supervisées. Ce qu'on comprend finalement, c'est que ce maillage permet au milieu de se sentir impliqué dans le projet, de nourrir la réflexion avec l'apport de connaissances tacites, de garder le milieu mobilisé tout au long du projet et d'accompagner le transfert et l'appropriation des nouvelles connaissances...**

Oui, et cela permet aussi de faire en sorte que les pratiques se transforment au fur et à mesure, même avant d'aboutir aux conclusions, parce que les intervenants sont amenés à se questionner et à réfléchir au fur et à mesure. Donc tu peux avoir un impact avant même d'avoir atteint la fin du processus de recherche. Lorsque les résultats arrivent, le défi est moins élevé. C'est plus facile que lorsque tu arrives avec un nouvel outil en disant « intégrez-moi ça maintenant ! ».

**Pour conclure, quel serait le ou les conseils que tu donnerais à un chercheur ou à un étudiant désireux de mener une recherche avec les milieux?**

Le premier, c'est de comprendre que la recherche et la clinique vivent dans deux espaces-temps différents, au risque de ne pas se toucher. Il faut faire en sorte que ça se touche, qu'il y ait une rencontre réelle, pas juste un genre de contact une fois. Et si on veut qu'il y ait un impact, il faut que ce soit régulier et rapide, on ne peut pas revenir après trois ou quatre ans de recherche en disant « on a fait ça ou ça ». Il faut être sensible à cet élément-là. Il faut comprendre aussi que les intervenants sont saturés. Il faut être créatif, il faut être à l'écoute. Pour te donner un exemple, je suis devenue très réaliste quand j'ai quelque chose à leur faire lire. Quand je dois faire lire des documents, je donne la version longue, mais je vais aussi prévoir une version traduite, ou une version résumée, dépendamment du public auquel je m'adresse. Et ce n'est pas pour dénigrer, c'est comme ça lorsque tu sais que ton public cible dispose d'un temps restreint. Par exemple, dans un foyer avec des jeunes, un intervenant dispose d'un certain temps dans son bureau. Il peut consacrer ce temps-là à lire ce que je lui envoie, mais il faut qu'il le consacre aussi à réfléchir à un jeune ou pour préparer telle chose. Il faut donc que le message soit épuré, se centrer sur ce qui est important qu'ils sachent...

Le deuxième, c'est de ne pas négliger qu'ils sont au courant, ils ont une expertise aussi. Le maillage, il se fait entre deux formes d'expertise. Dans le projet attachement à l'adolescence par exemple, on a vraiment pris cela en compte. Il y avait l'expertise terrain et on est allé chercher l'expertise recherche pour combiner les deux. On dit d'ailleurs au terrain : « vous venez influencer le chercheur, vous venez l'aider à préciser des choses, à focaliser sur certaines choses ». Il faut donc faire confiance à l'expertise du terrain. Il faut prendre le temps, prendre contact avec les intervenants qui travaillent dans ce milieu-là, d'être sensible aux préoccupations qu'ils ont.

Il faut aussi être créatif pour ne pas donner l'impression de les presser comme un citron. Par exemple, dans le projet attachement et adolescence, on avait besoin de recruter des jeunes. Plutôt que faire porter le recrutement par les intervenants, on a fait un petit vidéo. On s'est filmé, moi comme chargée de projet et le chercheur. Alors on y demandait « c'est quoi être un chercheur? ». On disait « c'est quelqu'un qui a un sarrau, des pots, des mélanges, des produits qu'il fait exploser ».

La chercheuse explique que oui, parfois c'est ça, mais dans d'autres circonstances, c'est quelqu'un qui passe des entretiens, qui passe des questionnaires. Il y a des chercheurs qui s'intéressent aux ingrédients qui permettent de bien grandir, de se sentir bien. On finissait en disant : « nous on veut mieux comprendre les ados, les liens qu'ils développent et toi tu pourrais nous aider ». Alors à l'heure de la télévision, les intervenants mettaient le DVD. Cela durait trois ou quatre minutes, et on disait « si vous êtes intéressé, quelqu'un va venir tel soir, il va vous donner des questionnaires, ça va prendre l'autorisation de vos parents et la vôtre ». C'était super facile, c'était novateur. Tout le monde voulait participer. Il faut être créatif dans nos façons de faire.

*Entrevue réalisée par Élisabeth Lesieux, APPR au Centre de recherche Jeunes en difficulté*