

Liminaire

## Difficultés de communication entre parents et intervenants : éléments d'une sémiotique interdiscursive

**Jean-Claude KALUBI**

Professeur à l'Université de Sherbrooke (Québec), Canada

**Jean-Marie BOUCHARD**

Professeur à l'Université du Québec en Outaouais (Québec), Canada



Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Canada



Patrimoine  
canadien

Canadian  
Heritage

Revue scientifique virtuelle publiée par l'Association canadienne d'éducation de langue française dont la mission est d'inspirer et de soutenir le développement et l'action des institutions éducatives francophones du Canada.

**Directrice de la publication**  
Chantal Lainey, ACELF

**Présidente du comité de rédaction**  
Marianne Théberge,  
Université d'Ottawa

**Comité de rédaction**  
Gérald C. Boudreau,  
Université Sainte-Anne  
Lucie DeBlois,  
Université Laval  
Simone Leblanc-Rainville,  
Université de Moncton  
Paul Ruest,  
Collège universitaire de Saint-Boniface  
Marianne Théberge,  
Université d'Ottawa

**Directeur général de l'ACELF**  
Richard Lacombe

**Conception graphique et montage**  
Claude Baillargeon pour Opossum

**Responsable du site Internet**  
Anne-Marie Bergeron

Les textes signés n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et auteurs, lesquels en assument également la révision linguistique. De plus, afin d'attester leur recevabilité, au regard des exigences du milieu universitaire, tous les textes sont arbitrés, c'est-à-dire soumis à des pairs, selon une procédure déjà convenue.

La revue *Éducation et francophonie* est publiée deux fois l'an grâce à l'appui financier du ministère du Patrimoine canadien et du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.



ASSOCIATION CANADIENNE  
D'ÉDUCATION DE LANGUE FRANÇAISE

268, Marie-de-l'Incarnation  
Québec (Québec) G1N 3G4  
Téléphone : (418) 681-4661  
Télécopieur : (418) 681-3389  
Courriel : info@acef.ca

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 0849-1089

# Difficultés de communication entre parents et intervenants : éléments d'une sémiotique interdiscursive

Rédacteurs invités :

**Jean-Claude KALUBI**, professeur à l'Université de Sherbrooke (Québec), Canada  
**Jean-Marie BOUCHARD**, professeur à l'Université du Québec en Outaouais (Québec), Canada

- 1 **Liminaire**  
**Difficultés de communication entre parents et intervenants : éléments d'une sémiotique interdiscursive**  
Jean-Claude KALUBI, professeur à l'Université de Sherbrooke (Québec), Canada  
Jean-Marie BOUCHARD, professeur à l'Université du Québec en Outaouais (Québec), Canada
- 7 **Lorsque la communication se bute au secret : l'intervention psychosociale et la violence familiale**  
Daniel TREMBLAY, département de travail social, Université du Québec en Outaouais, (Québec), Canada
- 22 **Les enjeux intrapsychiques reliés aux interventions de soutien à la famille défavorisée**  
Diane THIBAUT, Université du Québec à Rimouski, (Québec) Canada  
Marie JACQUES, Université Laval, (Québec) Canada  
Jacques THIBAUT, Conseiller-expert en mesure et évaluation, Canada
- 40 **Partenariat entre professionnels et parents d'enfants avec une déficience intellectuelle : expériences et attentes des parents**  
Gisela CHATELANAT, Université de Genève, Genève (Suisse)  
Isaline PANCHAUD MINGRONE, École d'études sociales et pédagogiques, Lausanne (Suisse)  
Gertrude NIGGL DOMENJOZ, Université de Genève, Genève (Suisse)
- 56 **Relations familles et intervenants : quelques repères vers la collaboration et l'empowerment en contexte d'intervention**  
Amnon J. SUISSA, Ph.D., Département de Travail Social, Université du Québec en Outaouais, (Québec) Canada
- 75 **Parents et intervenants face aux adolescents et aux adultes déficients mentaux. Une communication difficile**  
Jean-Luc LAMBERT, Université de Fribourg (Suisse)
- 87 **Relations parents et professionnels dans des structures éducatives inclusives**  
Paula J. BECKMAN, Université de Maryland (U.S.A.)
- 101 **Malaise et intervention éducative**  
Jean-Sébastien MORVAN, Université Paris V, France
- 108 **Les difficultés de communication entre intervenants et parents d'enfants vivant avec des incapacités**  
Jean-Marie BOUCHARD, Université du Québec à Montréal, (Québec) Canada  
Jean-Claude KALUBI, Université de Sherbrooke, (Québec) Canada
- 130 **Appropriation des savoirs parentaux dans la continuité des services pour les familles ayant un enfant atteint d'une déficience motrice cérébrale**  
Diane PELCHAT, inf., Ph.D., Université de Montréal, (Québec) Canada  
Hélène LEFEBVRE, inf., Ph.D., Université de Montréal, (Québec) Canada
- 147 **La collaboration entre les parents, les élèves et le professeur**  
Recension - Peter Coleman

# Difficultés de communication entre parents et intervenants : éléments d'une sémiotique interdiscursive

**Jean-Claude KALUBI**

Professeur à l'Université de Sherbrooke (Québec), Canada

**Jean-Marie BOUCHARD**

Professeur à l'Université du Québec en Outaouais (Québec), Canada

---

Ces dernières années, plusieurs études montrent que le partenariat dans les relations entre professionnels et parents demeure un sujet de recherche relativement sensible; les éléments implicites existant de part et d'autre sont difficiles à repérer ou à élucider. L'incertitude apparaissant dans ce processus est de plus en plus reconnue comme un facteur de blocage en regard de la nécessité d'améliorer la plupart des services offerts en éducation, en adaptation ou en réadaptation. L'influence d'une telle incertitude sur l'actualisation des ressources des acteurs, sur le développement et la réussite dudit processus semble incontestable. Pourtant, il ne s'agit pas d'une préoccupation nouvelle.

En effet, certains représentants des organismes publics insistent depuis longtemps sur l'importance des services en faveur des familles comme voie d'intérêt pour garantir l'accès de la plupart des personnes à une qualité de vie répondant à leurs besoins spécifiques. En l'occurrence, il convient de citer les politiques préconisées dans les rapports publiés sur la famille, par les institutions relevant du macrosystème, conformément à l'adaptation québécoise du modèle écologique de Bronfenbrenner. Dans les années 80, le Secrétariat à la famille écrivait dans son plan

d'action en matière de politique familiale (*Familles en tête*, Gouvernement du Québec (1989)) qu'il était nécessaire d'assurer un partenariat entre la famille et les acteurs impliqués dans la prestation de services à ses membres. Le Conseil de la famille, tout en reconnaissant ce principe, a fait valoir le droit des familles à agir de façon autonome « comme partenaire dans la prestation des services » (*Penser et agir famille*, Gouvernement du Québec (1989, p. 17)). Dans son document d'orientation intitulé *Un air de famille*, l'Office des personnes handicapées du Québec reviendra, en particulier sur le plan des principes directeurs, sur « la place et le rôle de la famille dans le processus d'intégration sociale de la personne handicapée » (OPHQ (1989)). La proposition de politique de la santé mentale intitulée *Pour un partenariat élargi*, confirmera et complétera ces idées sur l'importance du rôle de la famille dans la prévention, la réadaptation et la prestation des services aux personnes souffrant de troubles d'ordre mental (Gouvernement du Québec (1987)). Pour sa part, le secteur de l'éducation ne semble en rien épargné, car sa législation comprendra aussi des mesures axées sur le partenariat entre le personnel scolaire et les parents. De plus, elle prévoit la participation de ces derniers aux conseils d'orientation et aux différents comités d'école (*Loi sur l'instruction publique*, L.Q. 88, chapitre 84).

Dans le courant des années 90, de nouvelles priorités vont s'ajouter aux politiques des établissements de différents services, notamment dans les secteurs de la santé, des affaires sociales et de l'éducation, autour de la recherche des mesures de développement d'un partenariat favorable autant à la famille qu'aux services professionnels. Ces mesures donnent lieu à des interprétations diverses. Selon l'angle de vue, la plupart d'entre elles peuvent apparaître comme relevant davantage d'un ordre de souhaits plutôt que de réalisations. En effet, l'actualisation de politiques institutionnelles compatibles avec les principes évoqués plus haut laisse entrevoir beaucoup de difficultés, tant sous l'angle des pratiques professionnelles touchant les familles que sous celui des rapports que les familles peuvent entretenir avec des intervenants. Même si nombre d'équipes professionnelles déclarent leur soutien à la participation des familles, il y a des paradoxes incontournables, comme le montrent des analyses récentes portant sur les visions contrastées de la notion de responsabilité. Aussi ne manque-t-il pas de professionnels pour se plaindre des initiatives audacieuses prises par des parents, lorsque ceux-ci tentent de faire face aux demandes de leurs enfants. Selon cette tendance, des initiatives non prescrites par des professionnels seraient à bannir, car des interférences limitatives pourraient en émaner, au point d'influencer les tâches d'intervention prévues. Des parents sont régulièrement accusés de nuire à l'intervention, du fait que leurs propres besoins semblent prendre plus de place que les démarches professionnelles décidées en faveur de leur enfant.

Voilà pourquoi de nombreux acteurs recommandent d'aborder cette question en profondeur, de se doter de moyens permettant de procéder à la clarification des peurs, des craintes et des attentes mutuelles des familles et des professionnels. Il s'agit de contribuer à jeter une base solide d'une démarche d'intervention efficace, visant réellement le consensus autour des priorités, des objectifs fonctionnels et de l'ensemble du processus d'intervention. Il ne faudrait pas perdre de vue les pièges et

les contraintes qui érigent souvent des lois de silence, avec de nombreuses difficultés comme corollaires, au détriment des parents aussi bien que des professionnels.

À l'instar de Sexton, Snyder, Wordsworth, Jardine et Ernest (1998), il est nécessaire de rappeler que l'analyse du rôle des parents et des professionnels ne pourrait jamais s'appuyer sur une orientation méthodologique unique, uniforme, univoque ou unidirectionnelle. Dans ce domaine, les chercheurs font constamment face à une variété de priorités, de pratiques, de points de vue, d'interprétations, d'indicateurs, d'outils, d'angles d'observation, etc. Il faudrait quasiment parler, à la manière de Bakhtine (1984), d'une possibilité de lecture polyphonique des réalités touchant la communication entre parents et intervenants. Une telle position pourrait faciliter une ouverture d'esprit, du reste bénéfique dans le développement même des approches d'intervention, car seule la pluralité des approches peut mieux aider à illustrer le caractère évolutif des difficultés de communication, un phénomène complexe qui ne peut être circonscrit qu'à partir des réalités et expériences particulières.

Les études rassemblées dans ce numéro spécial de la revue *Éducation et Francophonie* attirent l'attention par leur contenu d'abord autour du thème de la communication, de même que par leurs approches fournissant, à partir des schèmes variés, quelques repères pour déchiffrer (Beckman (1996)) les difficultés de communication. Au-delà des considérations techniques propres à chaque article, il convient d'attirer l'attention sur les traits d'union constatés. L'observation des situations d'intervention a permis de relever des signes pertinents relatifs à des représentations, croyances ou mythes significatifs. Les données obtenues ont permis aussi d'analyser des structures expressives, la construction des liens interpersonnels et la détermination des conduites sociales. D'une étude à l'autre, les chercheurs ont pris en considération les niveaux de participation des acteurs. En effet, la différence mise en évidence entre le statut des parents et celui des professionnels s'imprime aussi bien dans les résultats sur le comportement général que dans ceux montrant les capacités de prise de décision, les sentiments respectifs de pouvoir, etc. Il serait hasardeux de penser déboucher rapidement sur un champ unifié de méthodes touchant à la fois aux modèles de fonctionnement interpersonnel, aux rapports sociaux et aux pratiques. Dans chaque étude, un ensemble de principes permet de transformer des éléments de conduite en normes sociales généralisables. Ainsi, sept types de repères semblent dessiner le schème global d'analyse identifiable dans les articles : les dimensions de l'intentionnalité, l'hétérogénéité des acteurs (y compris l'hétérogénéité du point de vue de leurs capacités à exercer leurs rôles au milieu des tensions et des ambiguïtés), l'engagement sous forme de promesses ou contrats (explicitant les apparences de pouvoir d'action), les variations circonstanciées (changement des situations, des sources de satisfaction ou d'insatisfaction), les rapports implicites et des attentes sous-entendues, les trames événementielles (Barthes (1991); Greimas (1966)), l'influence des fonctions sociales exercées par chacun, avec ses valeurs, ses attitudes et des croyances. Les articles choisis témoignent avant tout de cette volonté de diversification.

Ainsi, bien que renvoyant à des populations différentes et à des problématiques en apparence éloignées, les articles de Beckman, de Suissa, de Thibault, Jacques et

Thibault, et de Morvan questionnent les fondements et/ou les paradigmes, de même que les contextes dans lesquels se développent les relations entre parents et professionnels. Ils donnent des pistes utiles pour comprendre les liens complexes entre le soutien écologique et les attitudes suggestives du pouvoir personnel des acteurs.

Par ailleurs, la problématique de la prise de décisions fait ressortir de multiples dimensions cachées des pratiques d'intervention, d'échange, de communication ou de partenariat. Beaucoup de ces dimensions font en effet partie intégrante des facteurs écologiques que tentent de clarifier les articles de Beckman, de Chatelanat, Panchaud Mingrone et Niggli Domenjoz, de Bouchard et Kalubi, de Pelchat et Lefebvre, etc. Dans son article, Tremblay tente de le faire ressortir de façon plus spécifique, en insistant sur les contrastes entre le monde du secret et celui de la communication, en mettant en lumière des contextes abusifs qui contribuent à bloquer l'essentiel de l'information venant des familles.

Enfin, il faudrait ajouter que le processus de prise de décisions s'appuie davantage sur la capacité des parents et des intervenants à intégrer des ressources disponibles, à partir des savoir et savoir-faire qui s'accumulent au quotidien. À cet égard, les articles de Pelchat et Lefebvre, de Lambert, de Bouchard et Kalubi, ou encore de Suissa font ressortir quelques paradoxes accompagnant les habitudes de recherche de solutions repérables dans l'observation des expériences d'intervention professionnelle. Il y aurait souvent un refus, apparent ou subtile, de recourir aux savoirs et aux compétences des parents de personnes handicapées, même quand certains de ces parents exercent, dans leur vie courante, des métiers exigeant des études supérieures ou des compétences professionnelles valorisées par la société.

En définitive, il est important de souligner que toute tentative de décryptage des difficultés de communication devrait se faire dans le seul but de bâtir des ponts solides dans les relations entre les familles et les représentants des services professionnels, de façon à encourager des résultats durables au profit des personnes et de leurs familles. C'est du moins le vœu qu'énoncent, implicitement ou explicitement, les divers auteurs retenus dans le cadre de ce cahier spécial de la revue *Éducation et Francophonie*. Puisse ce vœu contribuer à faire ressortir de nouvelles réflexions, questions et pistes de solutions.

---

## Références bibliographiques

- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Barthes, R. (1991). *L'aventure sémiologique*. Paris : Seuil.
- Beckman, P.J., Boyes, G.B. (1996). *Deciphering the system : A guide for families of young children with disabilities*. Cambridge, MA : Brookline Books.

- Dinnebeil, L.A., McInerney, W., Fox, C., Juchartz-Pendry, K. (1998). An analysis of the perceptions and characteristics of childcare personnel regarding inclusion of young children with special needs in community-based programs. In *Topics in Early Childhood Special Education Re-examining the Individualized Family Service Plan*, Vol. (18) 2, pp. 118-128.
- Gouvernement du Québec (1987). *Pour un partenariat élargi*. Québec : Ministère de la santé et des services sociaux, 185 pages.
- Gouvernement du Québec (1988). *La loi sur l'instruction publique*. Québec : Ministère de l'éducation.
- Gouvernement du Québec (1989a). *Familles en tête*. Québec : Secrétariat à la Famille.
- Gouvernement du Québec (1989b). *Penser et agir famille*. Québec : Conseil de la famille, 69 pages.
- Gouvernement du Québec (1989). *Un air de famille. Le soutien nécessaire aux familles des personnes handicapées*. Drummondville : Office des personnes handicapées du Québec, 32 pages.
- Gouvernement du Québec (2001). *De l'intégration sociale à la participation sociale : politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*. Québec : Ministère de la santé et services sociaux.
- Greimas, A.J. (1966). *Sémantique structurale : recherche de méthodes*. Paris : Larousse.
- Ketelaar, M., Vermeer, A., Helders, P.J.M., Hart, H. (1998). Parental Participation in Intervention Programs for Children with Cerebral Palsy : A Review of Research. In *Topics in Early Childhood Special Education. Re-examining the Individualized Family Service Plan*, Vol. (18) 2, pp. 108-117.
- Mahoney, G., Bella, J.M. (1998). An Examination of the Effects of Family-Centered Early Intervention on Child and Family Outcomes. In *Topics in Early Childhood Special Education. Re-examining the Individualized Family Service Plan*, Vol. (18) 2, pp. 83-94.
- McConnel, S.R., Odom, S.L. (1999). A multimeasure performance-based assessment of social competence in young children with disabilities. In *Topics in Early Childhood Special Education. Promoting Peer Interactions to Enhance Social-Communicative Outcomes*, Vol. (19) 2, pp. 67-74.
- McWilliam, R.A., Ferguson, A., Harbin, G.L., Porter, P., Munn, D., Vandiviere, P. (1998). *The family-centeredness of individualized family service plans*. In *Topics in Early Childhood Special Education. Re-examining the Individualized Family Service Plan*, Vol. (18) 2, pp. 69-82.

Sexton, D., Snyder, P., Wordsworth, D., Jardine, A., Ernest, J. (1998). Applying Q methodology to investigations of subjective judgments of early intervention. In *Topics in Early Childhood Special Education. Re-examining the Individualized Family Service Plan*, Vol. (18) 2, pp. 95-107.