



Yves Gros-Louis, psychologue
Centre Psycho-Solutions,
centre@psycho-solutions.gc.ca
<http://www.psycho-solutions.gc.ca>

L'art du possible

Janvier 2022 / Volume 9, no 1

*« Si vous cherchez à court-circuiter la partie, la partie va vous court-circuiter.
Si vous placez l'effort à l'avant plan, de bonnes choses vont vous arriver. »*

Michael Jordan

Votre espace québécois dans l'univers de l'intervention brève!

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en ce début d'année 2022! Ma conjointe et moi sommes installés dans notre petit coin de paradis et de chaleur en Floride depuis le 10 novembre. Après notre installation, nous avons retrouvé nos amis et nos habitudes : pour ma conjointe, tricoter et coudre; pour moi, lire, jouer au pickelball, courir et faire du patin à roues alignés; pour nous deux, se baigner, prendre du soleil et partager des soupers gourmands avec des amis.

Au cours des derniers mois, j'ai offert quelques rencontres de supervision et ai animé quelques formations en virtuel. En outre, quatre autres formations sont maintenant en ligne soit :

Devenir un intervenant efficace /suggestions des données probantes en psychothérapie,

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires,

Rester serein avec vos clients les plus difficiles, / dissoudre la résistance,

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée.

Comme il y a un fort courant pour les formations en ligne et que les politiques sur le variant omicron découragent les formations en salle, j'ai transformé mes formations en salle à Montréal prévues en avril et mai 2022 en formation en ligne en direct.

Je rappelle que je suis toujours disponible pour la supervision professionnelle à distance et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute information au sujet de mes activités de formation. J'espère que, de votre côté, les nouveaux défis offerts par la COVID ont accentué votre souplesse et votre capacité d'adaptation. À mon avis, l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) est une approche qui répond bien aux défis actuels de la société actuelle, soit la diversité culturelle, le mode virtuel, la montée de la

violence et de l'intolérance. En effet, notre monde a besoin d'une approche qui mise sur les forces des gens, qui s'appuie principalement sur les idées des clients et qui a la foi dans le genre humain. J'espère que cette publication puisse contribuer à diffuser cette façon de penser et d'agir, pour rendre notre monde meilleur.

J'apprécie recevoir vos commentaires et vos réactions à mes écrits tout comme vos réflexions et vos succès avec les approches que je préconise dans cette publication. Je remercie ceux qui m'ont envoyé des questions et des observations qui seront traitées après le présent article. Cette revue électronique porte non seulement sur l'ABOS mais aussi sur toutes autres approches collaboratrices qui font confiance aux ressources du client, qui s'intéressent plus à ses forces qu'à ses problèmes et qui croient que les personnes ont toutes les qualités pour surmonter leurs difficultés.

Ce vingt-huitième article de *L'art du possible* porte sur l'intervention en situation d'autorité, soit la Protection de la Jeunesse avec des personnes qui ne veulent pas recevoir de services. En effet, je vous propose un résumé avec des commentaires sur les trois premiers chapitres du livre « Signs of Safety portant sur les grands principes de leur modèle. Le premier chapitre propose les enjeux et les attitudes de base que devraient adopter les intervenants et la DPJ selon la recherche et les enquêtes auprès des bénéficiaires. Le chapitre suivant décrit les douze (12) principes de leur modèle pour favoriser le partenariat entre la famille et les services de protection. Enfin, dans le chapitre trois, seront abordés les six (6) principes d'une bonne pratique en Protection de la Jeunesse. Plusieurs questions concrètes seront proposées pour chaque principe. Dans le prochain numéro, je présenterai la suite de ce livre qui porte sur l'évaluation et le suivi de façon plus concrète. Comme vous le verrez, intervenir orienté vers les solutions en contexte de Protection de la Jeunesse requiert une **grande ouverture** à la position des clients et un grand **art** pour développer une relation de coopération même en contexte d'autorité et ainsi créer du **possible**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans la vie de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début mars 2022 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, psychologue

Un modèle d'intervention orienté solutions appliqué au contexte de la Protection de la Jeunesse : Signes de sécurité.

Dans le numéro précédent¹, j'ai abordé le sujet de la prévention de rechute. Même si ce thème est plutôt associé aux problématiques de dépendance, je crois que la prévention de rechute concerne la majorité des problématiques en santé mentale. En effet, pour ces deux difficultés, le problème attire toute l'attention de la personne au point où elle néglige des activités saines, au point où elle perd le contrôle de sa vie, au point où des grands pans de sa vie sont occultés et au point où le retour à des comportements antérieurs (rechutes) est assez fréquent. Ainsi, dans un processus de réadaptation, l'intervenant dans les deux difficultés, doit aider la personne à regagner de la confiance pour affronter le problème, à retrouver des activités sociales, familiales et récréatives significatives et à restaurer des chapitres importants de sa vie.

Dans le présent texte, je désire faire un résumé avec des commentaires sur les trois premiers chapitres du livre « Signs of Safety : A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework » de Turnell et Edwards². J'ai choisi de vous résumer cet

ouvrage car il m'arrive souvent de me faire demander si l'ABOS s'applique dans des problématiques plus graves. Je réponds toujours qu'effectivement l'ABOS s'applique à toutes les problématiques même les plus sévères dans des contextes les plus difficiles. Le travail en Protection de la Jeunesse a un double enjeu, soit travailler dans un contexte de non volontariat avec le défi d'assurer la sécurité de l'enfant tout en favorisant le changement. À mon avis, l'ABOS est une approche tout à fait indiquée pour travailler avec des parents ayant des enjeux au niveau de la sécurité de leur enfant. En effet, je suis tout à fait en accord avec la position de Turnell et Edwards, que pour obtenir des changements durables à long terme avec ces parents, il faut installer une collaboration solide avec ces derniers. Sans collaboration, je crois que les changements observés ne seront que des changements de surface pour satisfaire les intervenants.

Les trois premiers chapitres portent sur les grands principes de leur modèle appelé Signes de sécurité. Le premier chapitre propose les enjeux et les attitudes de base que devraient adopter les intervenants et la DPJ selon la recherche et les enquêtes auprès des bénéficiaires. Le chapitre suivant décrit les douze (12) principes de leur modèle pour favoriser le partenariat entre la famille et les services de protection. Enfin, dans le chapitre trois, seront abordés les six principes d'une bonne pratique en Protection de la Jeunesse. Plusieurs questions concrètes seront proposées pour chaque principe. Dans le prochain numéro, je présenterai la suite de ce livre qui porte sur l'évaluation et le suivi de façon plus concrète.

Chapitre 1 : Un aperçu global de la Protection de la Jeunesse.

Les signalements rapportés à la Protection de la Jeunesse sont en constante augmentation en occident depuis les dernières années. Il n'est pas clair qu'il y ait plus de problèmes de sécurité à l'enfance mais il est évident qu'il y a une plus grande vigilance de la population en regard de situations de maltraitance. Les spécialistes classent les situations de maltraitance en 4 catégories : **les abus sexuels, physiques, émotionnels et la négligence**. Les cas d'abus sexuels sont plus aisément rapportés tout comme les cas de violence physique et émotionnelle. Le tableau est moins net pour les cas de négligence car sa définition semble floue pour la population.

Plusieurs causes ont été proposées pour expliquer le phénomène étrange que des parents maltraitent leurs propres enfants : psychopathologie parentale, une interaction de facteurs individuels, familiaux, communautaires, sociétaux et culturels, le cycle intergénérationnel d'abus et la pauvreté. D'autres chercheurs considèrent que la maltraitance n'est pas un phénomène objectif mais plutôt un phénomène qui est construit dans l'interaction entre, d'une part, les professionnels influencés par leurs croyances et leurs connaissances et, d'autre part, la famille.

Selon Turnell et Edwards, la façon de répondre à la maltraitance est aussi variée selon les pays et les époques. Les services sont généralement organisés en plusieurs niveaux : identification, évaluation, traitement et soin alternatif. Comme le modèle médical domine souvent ce champ d'intervention, des services spécialisés ont aussi été développés pour traiter les parents « dysfonctionnels » et les enfants. Avec les années, une approche judiciaire s'est aussi imposée. Malheureusement, selon Turnell et Edwards, cette orientation est devenue un système de blâme pour identifier le coupable de chaque incident.

Il y a toujours eu une tension sur la façon d'intervenir dans les cas de maltraitance très sévère. Certains affirment que la seule solution pour certaines familles « incurables » est le retrait permanent de leurs enfants. D'autres croient que tout doit être tenté pour garder

la famille intacte au point où tous les parents peuvent réussir à assurer la sécurité des enfants. Il est indéniable que, pour certaines familles, le retrait permanent sera nécessaire. Le défi en Protection de la Jeunesse est donc : **comment reconnaître les familles occasionnelles qui ne peuvent assurer la sécurité de leurs enfants sans démoniser les autres familles** avec la même étiquette inappropriée. Un autre défi et, non le moindre, associé au placement est de déterminer **quand retourner l'enfant** dans sa famille. Avec les nombreux abus découverts dans les familles d'accueil et dans les pensionnats pour autochtones, il y a un mouvement général de plutôt garder les enfants dans leur famille.

Dans un monde idéal, l'intervenant en Protection de la Jeunesse devrait être supporté par un système de protection qui fonctionne bien, par une société qui comprend et supporte le rôle de l'intervenant et par un corps de connaissances théoriques et d'habiletés de base qui font consensus. Malheureusement, selon Turnell et Edwards, ce n'est pas le cas, ce qui peut expliquer la difficulté de recrutement et le fort taux de roulement du personnel. En effet, selon ces derniers, il y a un divorce entre la théorie et la pratique. Comme le modèle actuel ne donne pas les résultats escomptés, ils proposent un modèle où s'installe une collaboration entre les chercheurs et les cliniciens et entre les cliniciens et les familles. Ils considèrent que le modèle actuel teinté de paternalisme où les intervenants analysent le problème et apportent les solutions est inefficace. Ils proposent de faire quelque chose de différent. Ils affirment que **la seule façon durable de protéger l'enfant est de développer une relation de coopération entre la famille et l'intervenant**. Ceci signifie, selon eux, de penser différemment leur rôle, de sortir de la position d'expert et d'intervenir avec la famille avec une attitude authentique de respect et d'engagement.

Même si la coopération est mise de l'avant dans leur modèle, les auteurs considèrent que **la coercition est nécessaire à certaines étapes de l'intervention**. Par exemple, lors de l'évaluation, l'intervenant doit imposer aux parents de participer à des rencontres malgré leur désaccord. Ainsi, l'intervenant ne peut abandonner son autorité légale et doit exercer son autorité d'une façon qui favorise la collaboration de la famille. Turnell et Edwards définissent le partenariat ainsi : **il y a partenariat quand la DPJ et la famille coopèrent et font des efforts pour réaliser des buts spécifiques mutuellement compris**. Le partenariat ne signifie pas une distribution équitable du pouvoir entre la famille et l'agence ; une preuve de cela est que l'agence détermine presque toujours quand débiter la relation et quand la terminer.

Les études pour entendre la voix des parents révèlent que, lorsque l'intervenant montre une ouverture à adopter la perspective de la famille, les parents perçoivent une relation de coopération et de confiance. Selon les chercheurs, les attitudes de l'intervenant sont cruciales dans la perception du sentiment de coopération et de confiance : compassion, engagement, préoccupation, respect, écoute et le non jugement. Les parents font peu confiance à un intervenant qui prend le contrôle de leur vie. Mais, ils font davantage confiance quand l'intervenant se centre sur la sécurité de l'enfant en collaboration avec les parents plutôt que la sécurité de l'enfant en opposition aux parents. Un autre **facteur qui crée du désengagement des parents est l'accent mis sur les déficits** dans les services. Cet accent sur les problèmes en début d'évaluation fait que les intervenants ont aussi plus tard de la difficulté à les percevoir comme capables d'assumer la sécurité de l'enfant.

Les groupes de pression de parents en Protection de la Jeunesse ont mené à diverses procédures pour faire reconnaître leurs droits. Ainsi, en Nouvelle Zélande, les autochtones ont réussi à imposer un modèle de partenariat où, pour toute décision concernant leurs enfants, il y a une conférence de groupe familiale qui délibère en privé pour déterminer le

plan de soin et de protection pour l'enfant. Ce modèle inspiré de la culture des Premières Nations est le modèle international le plus complet basé sur le partenariat. Ce modèle très étudié a aussi mené à diverses initiatives à travers le monde avec des succès variables. Lorsqu'on demande à des intervenants ce qui correspond à de meilleures pratiques, voici ce qui ressort des travaux : **le respect et la confiance doivent être manifestées à la famille et le point de vue de la famille doit être utilisé** le plus possible. La coopération entre les intervenants et la famille doit être développée dès le début. Une emphase doit être mise sur la **construction des forces** de la famille. Ainsi, les idées de la famille et des intervenants pour un modèle efficace se rejoignent. Elles vont dans la direction du modèle de Turnell et Edwards.

Chapitre 2 : Principes de pratique qui construisent un partenariat.

Voici les grands principes du modèle de Turnell et Edwards, Signes de sécurité :

1. **Respect envers les bénéficiaires de services en tant que gens de qualité avec lesquels travailler.** Croire que ces personnes peuvent changer, les voir comme des partenaires capables de construire de la sécurité. Ceci implique que l'intervenant ait **l'espoir** que la famille puisse réussir à apporter de la sécurité. Toutefois, cet optimisme ne doit pas conduire à une pratique naïve où l'intervenant minimise les indices de maltraitance. La foi dans le client est la meilleure façon de créer des changements durables car elle crée de l'espoir et une relation de confiance. En somme, l'intervenant doit être vigilant sur les indices de danger tout en les traitant comme des partenaires capables de créer de la sécurité.
2. **Coopérer avec la personne et non l'abus.** Construire une relation avec ces gens **sans juger** en aucune façon la maltraitance. Peu importe l'approche utilisée, la recherche indique clairement que le meilleur ingrédient du succès de l'intervention réside dans **une alliance solide et positive**. Généralement, les parents sont non volontaires pour recevoir des services et les objectifs de travail sont proposés par l'agence. Alors, comment construire une relation de confiance et de collaboration dans un tel contexte ? Voici ce que les parents expriment pour réussir à créer une alliance de qualité selon une recherche : être traités comme des individus avec des forces et des faiblesses, que leurs points de vue sur la situation soit entendus et compris, que l'intervenant soit sensible au stress et à la charge émotive de leur situation, surtout au début de l'évaluation, que la relation soit basée sur **l'honnêteté avec un partage complet de l'information** sur les allégations et les décisions tout au long du processus, se centrer sur ce qu'ils doivent faire et non pas sur ce qu'ils ont fait de mal, être entendus sur leurs désirs et sur leurs solutions, avoir la possibilité d'influencer les décisions de l'agence.
3. **Croire que la coopération est possible même là où il y a de la coercition.** Il existe des situations où les indices de danger sont plus grands que les signes de sécurité et la DPJ doit agir pour protéger la sécurité de l'enfant. Il est clair aussi que le pouvoir n'est pas distribué également dans la relation, mais Turnell et Edwards considèrent qu'il est possible même dans un tel contexte de développer une relation de coopération. Toutefois, la façon d'appliquer cette autorité doit être faite d'une **manière respectueuse et habile** sinon les parents vont continuer à garder la maltraitance comme une option. Évidemment, agir son autorité avec un grand doigté de respect n'est pas une tâche facile mais plusieurs intervenants réussissent à le faire.
4. **Croire que chaque famille a des signes de sécurité.** Très souvent les évaluations en Protection de la Jeunesse sont dominées par la recherche d'indices de maltraitance et de facteurs associés au risque de sécurité. Cet accent a un effet négatif sur le développement de l'espoir autant chez les parents que chez l'intervenant. Pourtant selon

un auteur, les intervenants ignorent 95% des comportements qui tombent dans la catégorie des compétences ordinaires et d'acceptabilité sociable pour se concentrer sur 5% de comportements identifiés comme problématiques. Selon, Turnell et Edwards, l'intervenant doit donc apprendre à **remarquer les signes de sécurité** même dans les situations complexes. C'est un moyen sûr de contrebalancer les indices de danger et de favoriser le développement d'une alliance de respect et de collaboration.

5. **Maintenir un focus sur la sécurité.** L'intervenant doit se concentrer à identifier les signes de sécurité tout au long de son intervention. Selon les auteurs, cela devrait être la cible de chaque intervention tout au long du processus autant pour l'intervenant que pour la famille. Malheureusement, une recherche auprès de 120 familles a révélé que seulement 9 minutes de la rencontre portent sur la sécurité et le reste de la rencontre se centre sur les difficultés des parents et sur ce qu'ils doivent corriger. Il est difficile de créer une relation de collaboration avec ce type d'intervention. Le modèle proposé par Turnell et Edwards consiste à concentrer l'essentiel de chaque rencontre à **développer la sécurité et à fermer les dossiers**. Cet accent sur la sécurité ne doit pas occulter les indices de danger, mais il favorise la collaboration car cela correspond à ce que veulent les parents. Une façon simple d'opérationnaliser la sécurité est de se centrer sur la présence de comportements favorisant la sécurité plutôt que de demander de cesser un comportement associé au danger. Par exemple, pour un bébé naissant, l'intervenant devrait s'intéresser à développer des comportements de garder un œil constant sur le bébé plutôt que de leur demander de ne pas laisser l'enfant seul. Il est beaucoup plus facile d'adopter un nouveau comportement que de cesser un comportement.
6. **Découvrir ce que le bénéficiaire veut.** L'enjeu de la motivation est très présent en Protection de la Jeunesse. Souvent les intervenants ont tendance à qualifier les familles de non motivées parce qu'ils se basent sur leurs idées de ce qu'est une famille motivée. Pourtant, si les intervenants s'intéressent réellement à ce que veulent les parents plutôt qu'à qualifier leur motivation, il est souvent possible de trouver quelque chose qu'ils désirent. Il est rare que la famille et la DPJ voit la situation de la même façon ; aussi, il est inutile de chercher à ce que la famille adopte le point de vue de la DPJ. Comme le modèle met l'accent sur la sécurité, si les parents acceptent cet objectif, il y a rapidement motivation et collaboration. Pour d'autres parents, leur motivation peut être de se défaire de la DPJ. Si les parents sont prêts à démontrer des actions pour prouver que leur enfant est en sécurité pour sortir des services, ils font preuve de motivation. Comme les auteurs, nous croyons que **chaque famille est motivée à quelque chose** c'est à l'intervenant d'identifier ce que veut la famille. Évidemment, si l'intervenant considère que la famille n'est pas motivée, il ne remarquera pas les signes de sa motivation et il pourrait même adopter des comportements qui vont confirmer sa vision. Ainsi, Turnell et Edwards donne l'exemple d'une situation où la mère vient d'apprendre qu'on lui retire son enfant et ne répond pas à la question sur ses meilleures idées pour assurer la sécurité de son enfant. L'intervenant peut en déduire que la mère n'est pas motivée, mais la façon et le moment où la question est posée favorise le silence de cette mère. Si, au contraire, l'intervenant prend le temps de s'intéresser à la douleur de cette mère et lui demande la même question, il a plus de chance d'obtenir une réponse positive. L'intervenant a donc une grande responsabilité de s'assurer que chaque intervention favorise la motivation et la collaboration de la famille. Il est important de cesser de considérer la motivation comme une étiquette qu'on donne sur les caractéristiques du client.
7. **Toujours rechercher du détail.** Générer de l'information détaillée pour explorer autant les aspects négatifs que positifs de la situation. Selon Turnell et Edwards, le succès de l'évaluation et du suivi en Protection de la Jeunesse dépend de la quantité d'information sur la situation. Lorsqu'il y a de la violence envers un enfant, il est important d'avoir du

détail sur ce qui a conduit à cet incident, qui a été impliqué, dans quel contexte l'incident est arrivé et ce qui est survenu par la suite. De la même façon, les indices de sécurité doivent être détaillés. En effet, il est aussi important de savoir quand un père a fait de la maltraitance et quand il ne l'a pas fait, où et comment il l'a fait et comment il interprète son geste. Même lors du signalement, il est aussi important de connaître le quand, où et comment du geste de maltraitance que des comportements appropriés.

8. **Se centrer sur de petits changements.** Viser et reconnaître les petits changements ; éviter des gros buts. Comme l'ABOS, le modèle Signes de sécurité prône de petits changements. Les gros objectifs mènent souvent à des échecs et à la frustration autant pour l'intervenant que pour la famille. La façon la plus sûre de faire des changements rapides et importants consiste à viser de petits pas à la fois.
9. **Ne pas confondre les détails du cas et le jugement.** Les intervenants en PJ doivent prononcer des jugements sur la situation de l'enfant : si ce dernier doit être retiré ou non de la famille, s'il est maintenu ou non dans une situation à risque. Ce sont tous des jugements qui vont affecter la vie de la famille. Ils estiment que leurs jugements sont objectifs, professionnels et basés sur une expertise. Toutefois, Turnell et Edwards considèrent que ces jugements sont faits par une personne ou un groupe de personnes avec leurs points de vue particulier, leurs valeurs et leurs croyances portant sur un autre être humain. Évidemment, ces jugements risquent d'être très différents de ceux de la famille. Dans leur modèle, les auteurs prônent que **le jugement sur la situation devrait être un travail interactionnel entre la DPJ et la famille**. Par exemple, dans les conférences de cas, les parents se plaignent que les intervenants ont déjà leur idée sur la situation et sur ce qui devrait être fait. Les parents ont alors le sentiment qu'ils n'ont pas droit de parole sur leur propre situation. Une étude rapporte que, lorsque les intervenants ont la croyance que les parents ne peuvent prendre soin de leur enfant, il n'y a rien que les parents puissent faire pour les faire changer d'idée. Souvent, ces jugements sont basés sur des informations limitées. En effet, quand un jugement est fait, il y a une tendance à cesser d'accumuler de l'information sur la situation. Donc, les auteurs proposent **d'attendre le plus longtemps possible** avant de prononcer un jugement de sorte que cela va favoriser la collaboration de la famille et garder une ouverture d'esprit de l'intervenant pour voir les forces et les succès des parents.
10. **Offrir des choix.** Offrir des options aux bénéficiaires favorise la collaboration de la famille. Imposer des décisions amène, au contraire, la fermeture des parents. Voici des exemples de choix possibles : moment pour la rencontre, choix des participants aux rencontres, choix de l'intervenant, option de suivre un cours ou non, choisir qui vient retirer l'enfant avec ou sans la police.
11. **Voir l'entrevue comme un forum pour le changement.** Tout ce qui se passe durant la rencontre doit être traité comme une occasion de favoriser le changement. Ainsi, la façon de valider, de poser les questions, les compliments, la similarité de langage et de pensées avec la famille, le plan d'intervention et la recherche des solutions du client sont toutes des actions pour amplifier la relation et le changement. Même lors d'une évaluation, l'intervenant doit utiliser tous les outils disponibles pour installer la collaboration et ainsi favoriser le changement.
12. **Considérer ces principes comme des aspirations et non des hypothèses.** Dans les situations à haut risque de maltraitance, l'intervenant peut se sentir sous pression et être porté à employer une attitude paternaliste. C'est tout à fait compréhensible. Les auteurs proposent de considérer ces principes comme un idéal et de chercher à s'y coller même si cela n'est pas toujours possible. L'important, à mon point de vue, est d'être **conscient de**

son attitude et de se corriger dès que possible.

Chapitre 3 : Les six éléments de pratique.

Les éléments de pratique.

Le travailleur en PJ est à risque d'être happé par la lourdeur des situations difficiles et complexes ainsi que par un flot d'émotions fortes. Comme il doit constamment mesurer et gérer le risque, il doit évaluer les facteurs de danger et il peut en venir à oublier les compétences et les succès de la famille. Pour le guider dans la gestion de son travail de gestion du risque, les auteurs proposent six (6) principes de pratique.

1. **Comprendre et s'ajuster à la position de chaque membre de la famille concernant la situation de maltraitance.** L'intervenant doit d'abord écouter et comprendre la position de chaque membre sur la situation. Par position, les auteurs veulent dire les valeurs, les croyances et le sens que les individus donnent à l'incident au travers de leurs histoires. **Valider la position de la famille** est une façon rapide et efficace d'amorcer la collaboration. À mon avis, pour amplifier l'alliance de travail, l'intervenant a avantage à **utiliser les mots** et le cadre de référence de la famille. En employant le cadre de référence de la famille, il devient aussi plus aisé de formuler un plan de traitement qui va convenir à la famille. Il est important de mentionner qu'adopter le point de la famille ne signifie pas être d'accord avec les gestes de maltraitance posés par la famille.

Voici quelques exemples de positions sur la situation : « *C'est un enfant désobéissant ; il n'y a rien que je puisse faire.* » ; « *On a fait notre possible, c'est la mère (ex-femme) qui cause tous les problèmes.* » ; « *Mon mari ne ferait jamais une chose comme ça.* » ; « *Oui, ce que j'ai fait était mauvais.* » Il est aussi utile d'avoir le point de vue de la famille sur la DPJ : « *Si je dis la vérité, on va me retirer mes enfants.* » ; « *Ils ne vous écoutent jamais, ils veulent juste qu'on fasse ce qu'ils demandent.* » ; « *Les intervenants font leur possible.* » Enfin, il est aussi pertinent de connaître leur position sur les solutions : « *Je suis incapable de faire quoi que soit avec elle.* » ; « *J'ai tout essayé et personne ne reconnaît ce que j'ai fait, aussi je ne fais plus rien.* » ; « *Je ne veux plus en parler, je veux juste des solutions pratiques.* »

Devant la position de la famille, l'intervenant doit d'abord la **respecter** même si elle est bizarre et peu crédible. Ensuite, il doit considérer que la position actuelle est **la meilleure possible pour cette famille en ce moment**. Avec ce cadre de référence, l'intervenant doit prendre ce qui lui est offert et l'**utiliser** pour offrir une solution **gracieuse** à la situation problématique. Par exemple, face à un père qui a frappé sa fille avec une ceinture, l'intervenant ne peut accepter ce geste mais il peut comprendre la frustration et l'impuissance de ce père qui a fait de nombreuses tentatives pour corriger le comportement de sa fille. En complimentant cet homme pour sa détermination, il est possible de créer une relation et de chercher avec lui des solutions qui pourraient faire une différence.

Turnell et Edwards proposent les questions suivantes pour cerner la position de la famille sur le problème :

« ***En se basant sur ce rapport, vous pouvez voir comment les autres voient les choses. Quelle est votre point de vue sur cette situation ?*** »

« ***Comment décririez-vous ce qui est arrivé dans votre famille ?*** »

« ***Comment est-ce un problème pour vous ?*** »

« ***Quel sens donnez-vous à ce qu'il a fait ?*** »

« ***Comment expliquez-vous ce que vous avez fait ?*** »

« ***Comment croyez-vous que votre fils va expliquer ce qui est arrivé.*** »

Voici leurs suggestions pour connaître la position de la famille sur les solutions et sur le plan d'intervention :

« Pourquoi croyez-vous que ce plan d'action pourrait être le plus utile ? »

« Qu'est-ce qui vous fait penser que ce plan d'action ne fera aucune différence ? »

« Des gens pourraient dire que vous devez faire _____ dans cette situation. Qu'en pensez-vous ? »

« Si vous aviez à suggérer qu'il devrait faire _____, quelle serait la meilleure façon de lui expliquer cela ? »

Voici enfin leurs idées pour obtenir leur position sur l'intervenant et sur la DPJ :

« Quel est votre niveau d'espoir que je (ou la DPJ) puisse être une aide pour vous ? »

« Plusieurs personnes peuvent dire que nous ne sommes pas intéressés à avoir votre opinion et savoir ce que vous voulez. Croyez-vous que cela est vrai ? »

Une dernière façon de s'assurer que l'intervenant a bien compris leur position est la suivante : **« Il semble que votre opinion se résumerait ainsi : _____. Suis-je correct ? »**

2. **Trouver des exceptions à la maltraitance.** Cela crée de l'espoir autant pour l'intervenant que pour la famille. En effet, les exceptions démontrent que des solutions ont été efficaces dans le passé. Lorsqu'aucune exception n'est trouvée, cela révèle qu'il y a un problème plus sérieux.

Voici des exemples de questions des auteurs pour trouver des exceptions :

« Y a-t-il des fois où vous étiez en colère, mais vous avez résisté à l'envie de frapper votre enfant ? »

« Pouvez-vous me parler des moments où ce parent a répondu de façon adéquate pour garder son enfant en sécurité ? »

« Pouvez-vous me raconter des fois où votre fille a bien pris soin de son enfant et de la maisonnée ? »

Voici d'autres questions des auteurs pour détailler les exceptions trouvées :

« Ce n'est pas toujours comme ça. Pouvez-vous me parler davantage sur les autres fois où ce n'est pas comme ça ? »

« Quand ce problème est-il arrivé la dernière fois ? Comment avez-vous fait pour empêcher que cela arrive pendant ce temps ? »

« Qu'est-ce qui était différent les fois où vous avez senti que vous maîtrisiez bien la situation ? »

« Avez-vous été dans une telle situation dans le passé ? Qu'est-ce que vous avez fait qui vous a aidé ? »

« Parlez-moi des fois où le parent a réussi à garder l'enfant en sécurité. Qu'est-ce qu'il a fait ? »

« Il y a plusieurs fois où vous réussissez à surveiller votre fils même quand vous êtes fatiguée. Comment vous y prenez-vous ? »

« Quelle est la dernière fois où vous aviez l'énergie de vous occuper de vos enfants ? Comment avez-vous été capable de faire cela ? »

Il est important de poser les questions d'exceptions une fois que le problème a été soit reconnu, soit notifié. Pour amorcer une conversation sur les exceptions, il est aussi pertinent de bien valider la personne et d'introduire ce type de questions : **« Je vous ai posé plusieurs questions sur le problème. Puis-je vous poser une autre sorte de questions ? »** La persistance de l'intervenant est importante pour trouver des exceptions. Turnell et Edwards prône de **poser trois (3) fois la question** avant de décider

d'abandonner. À mon avis, les intervenants pourraient être encore plus persistant que trois fois, mais il importe de valider à chaque fois la personne sur la difficulté de répondre. Évidemment, l'intervenant doit être convaincu qu'il y ait des forces et des succès chez la famille, sinon ces questions ne donneront aucun résultat. Cette conversation est vraiment un excellent point de départ de l'alliance. Le doigté de l'intervenant est crucial pour que la famille participe.

3. **Les forces et ressources de la famille.** Tout comme les exceptions, explorer les compétences et les forces de la famille est un moyen intéressant de créer l'alliance et d'adopter une vision positive de la famille. En effet, les auteurs donnent deux exemples où un nouvel intervenant a réussi à changer complètement la dynamique des interventions en s'intéressant aux compétences des parents. Au lieu de considérer les parents incapables de prendre soin de leur enfant, le nouvel intervenant plus ouvert a pu identifier des succès et des progrès qui ont permis de fermer le dossier rapidement.

Voici de exemples de forces et de ressources de la famille :

Les membres de la famille élargie prêts à s'impliquer et à aider.

Toute relation autant professionnelle qu'amicale qui aide la famille à se sentir bien.

Un parent qui a réussi à couper les liens avec sa famille ou des amis qui abusent de substances.

Un homme condamné pour harcèlement sexuel, mais supporté par sa communauté qui ne veut pas le rejeter.

Un parent qui a le courage d'admettre qu'il n'est pas satisfait de son rôle de parent et qui regrette ses gestes de violence.

Un père qui reconnaît avoir abusé de sa fille.

Un homme qui va à ses suivis pour hommes violents même s'il est très inconfortable de cela.

Un parent dépressif qui s'implique dans une organisation religieuse et qui quitte un abri par lui-même.

Des parents, qui malgré de nombreuses années de suivi en Protection de la Jeunesse, participent de leur mieux avec l'intervenant.

Une mère qui admet qu'elle n'aime pas fille.

Une mère qui ne croit pas que son mari ait abusée sa fille, mais qui le confronte et finit par lui faire avouer son geste.

Un père, qui après un séjour en prison, réussit après plus de 2 ans à récupérer ses enfants après qu'ils aient été retirés de leur mère.

La reconnaissance de ces forces peut être vue de façon négative ou positive. Par exemple, les efforts du père qui a lutté 2 ans pour récupérer ses enfants pourrait être jugé comme une tentative d'éviter d'être extradé. Pour un autre intervenant, voir trop rapidement les aspects positifs d'un parent pourrait l'empêcher de reconnaître les dangers. Selon les auteurs, il est important d'accumuler suffisamment d'information avant de porter un jugement définitif.

Tenant compte de cet avertissement, voici quelques questions proposées par les auteurs pour discuter de forces et des ressources :

« Nous avons parlé de choses très sérieuses. J'aimerais avoir un tableau plus équilibré de votre situation. Pouvez-vous me parler de choses pour lesquelles vous êtes bons dans votre famille ? »

« Si vous aviez à vous décrire à quelqu'un, quelles choses lui diriez-vous pour lesquelles vous êtes bon ? »

« Qu'est-ce que vous aimez dans le rôle de parent ? Qu'est-ce que vous avez appris de cette expérience de parent ? »

« Qu'est-ce que vous aimez chez votre père ? Qu'est-ce que vous aimez faire ensemble ? »

« Qu'est-ce que vous aimez chez votre fils ? Dans quel domaine est-il bon ? »

« De quelle façon réglez-vous vos problèmes familiaux ? Qui fait quoi ? »

« Comment vous y prenez-vous pour faire face au stress ? »

« Vers qui vous tournez-vous pour composer avec des problèmes ? Comment vous aident-ils ? »

« Qui peut vous supporter le mieux pour gérer ces problèmes ? Comment pourraient-ils vous aider ? »

« Comment vous y prenez-vous pour composer avec la pression d'élever des enfants ? »

« Actuellement les choses ne vont pas bien pour vous. Comment faites-vous pour composer avec cette situation difficile ? Qu'est-ce qui vous aide à faire face à tout cela ? »

« Malgré les difficultés, comment faites-vous pour rester déterminé à faire de votre mieux pour vos enfants ? »

« Parlez-moi des fois où les choses vont bien avec vos enfants (ou conjoint). Qu'est-ce que vous aimez de ces moments ? »

« Qu'est-ce que vous percevez comme bon dans votre famille ? Qu'est-ce que vous aimez de votre famille ? »

« Qu'est-ce que vous aimez de votre relation avec votre enfant (conjoint, mère, père) ? »

« Que diraient-ils sur ce qu'ils apprécient de la relation avec vous ? »

Les réponses à ces questions peuvent aider l'intervenant à se faire une image positive de la famille et ainsi faciliter l'élaboration de solutions porteuses à leur situation. Par contre, si peu de réponses sont offertes à ces questions, elles peuvent signifier que la situation est plus grave et plus inquiétante que prévu.

4. **Les buts.** Les auteurs affirment que ce qui compte lors de l'évaluation n'est pas de parler de la vie passée mais plutôt de **celle qui va assurer la sécurité des enfants**. Trop souvent l'accent est mis sur ce qui doit cesser. En effet, les parents savent ce qu'ils ne doivent plus faire, mais ils se plaignent souvent de ne pas savoir ce qu'ils doivent faire comme changement. La question cruciale est donc **« Qu'est-ce qui doit être fait à la place des comportements de maltraitance ? Comment la famille et la DPJ vont savoir que les changements sont atteints ? »** Il est donc essentiel que la DPJ (et les intervenants) articule en terme concret et comportemental, ce qui seront des indices d'une sécurité suffisante pour fermer le dossier. Des objectifs clairs facilitent l'évaluation des progrès et aident les parents et l'intervenant à savoir quand mettre fin à l'intervention. Par contre, rendre des objectifs concrets et mesurables est probablement, selon les auteurs, la partie la plus difficile à réaliser pour les intervenants dans leur programme. Avant d'articuler un tel plan, il est vital de demander d'abord aux parents leurs idées sur les comportements à mettre en place pour fermer le dossier. Lorsque des propositions claires des parents correspondent à ce qu'attend la DPJ, le dossier peut rapidement conduire à une entente sur le plan de sécurité, à une bonne collaboration et à des résultats satisfaisants. En portant l'attention sur la sécurité plutôt que sur la maltraitance, l'intervenant évite la confrontation sur ce qui est reproché à la famille ; au contraire, se faisant, il favorise une collaboration fructueuse qui a plus de chances de produire des résultats concrets.

Voici des questions proposées par les auteurs pour clarifier les buts :

« Nous voyons tous le besoin d'assurer la sécurité de votre enfant. Je suis réellement intéressé à connaître vos idées pour réaliser cela. »

« Comment pouvons-nous vous aider à rendre les choses meilleures et faire en sorte que votre enfant soit plus en sécurité ? »

« Que croyez-vous que vous (votre conjoint, les enfants, d'autres membres de votre famille) peuvent faire pour augmenter la sécurité ? »

« Supposons que nous pourrions faire tout ce qui est possible pour assurer la sécurité de votre enfant. À quoi ça ressemblerait ? »

« À votre avis, qu'est-ce que ça prendrait pour que votre enfant soit plus en sécurité ? »

« Quand nous demanderons à votre enfant ce qui ferait en sorte qu'il soit plus en sécurité, que croyez-vous qu'il dira ? »

« Pour que notre implication auprès de votre famille soit utile pour vous, qu'est-ce qui devrait survenir ? Qu'est-ce qui devrait changer dans votre famille ? Qu'est-ce qui devrait changer chez votre conjoint ? Chez votre enfant ? »

« Comment avez-vous réglé ce type de problème dans le passé ? Comment saviez-vous cela ? Comment avez-vous été capable de réussir cela ? Pouvez-vous le faire encore ? »

« Les fois où vous avez eu du succès avec votre enfant (ou situation), qu'est-ce qui était différent ? »

« Comme parent (enfant) qu'est-ce que vous voulez apprendre de cette situation ? »

« Si vous obtenez exactement le type de support que vous voulez pour gérer ces problèmes et les résoudre, à quoi va ressembler ce support ? »

« C'est clair que vous ne voulez qu'on soit dans votre vie continuellement. Qu'est-ce que vous pensez que nous avons besoin de voir pour fermer le dossier ? »

Il est rare que la famille accepte d'emblée les buts de la DPJ. Toutefois, elle peut être motivée à ne plus avoir de pression extérieure pour contrôler leur vie ou pour prouver que les gens ont tort à leur sujet. Ce type de motivation ne doit pas être sous-estimé. Il est souvent assez puissant pour amener les parents à poser des gestes concrets. Cependant, l'intervenant doit s'assurer que les buts de cette famille recouvrent bien les buts de la DPJ d'assurer la sécurité. Il arrive aussi que certaines familles ne reconnaissent pas le problème et revendiquent le droit de continuer à agir comme ils le font habituellement. Voici une question dans ce type de situation : **« Je crois que vous ne voulez que l'hôpital (l'école, le médecin, la police) continue à nous demander de vous visiter tout le temps. Qu'est-ce que vous croyez qu'ils ont besoin de vous voir faire pour cesser de nous appeler avec leurs préoccupations ? »**

Dans une situation où le parent défend son droit de continuer à frapper son enfant, l'intervenant peut chercher à savoir le but recherché par le parent et trouver une alternative au comportement inadéquat. Voici quelques questions proposées par les auteurs :

« Qu'est-ce que vous cherchez à obtenir quand vous frappez votre enfant ? »

« Qu'est-ce qui vous dit que vous avez obtenu ce que vous vouliez en frappant votre enfant ? »

« Est-ce quelque chose que vous voulez continuer à faire ? Quelles autres façons vous ont permis d'obtenir ce que vous recherchez ? »

« Qu'est-ce que vous croyez que vous enseignez à votre enfant quand vous le frappez ? »

« Quels autres moyens peuvent vous permettre d'enseigner cela à votre enfant ? »

Ces questions sont une variante de la question habile de Insoo Kim Berg : **« Comment cela vous aide de frapper votre enfant ? »** Il est important de poser ces questions sans jugement en s'intéressant vraiment au parent en le voyant de façon positive, sinon ces questions resteront lettre morte.

Il est aussi important de connecter avec **ce que veut la famille** dans leur vie. Il peut arriver que les aspirations générales de la famille rejoignent les exigences de la DPJ. Les auteurs donnent l'exemple d'une mère niant avoir des problèmes de négligence qui veut déménager, acheter une laveuse à linge et de nouveaux vêtements pour ses enfants. Même si ces buts sont assez éloignés de la DPJ, il est possible que la meilleure vie de cette mère puisse lui permettre d'avoir plus d'énergie et un meilleur environnement pour s'occuper de ces enfants. Lorsque l'intervenant élargit sa pensée au-delà de la maltraitance et même de la sécurité pour s'intéresser réellement aux besoins de la personne devant lui, il est souvent possible de créer une alliance de qualité permettant une collaboration qui n'était pas possible auparavant.

Voici, selon les auteurs, en résumé le défi de **rejoindre les buts de la famille et ceux de la DPJ** :

Demander les buts de la famille même si la famille semble minimiser ou nier les problèmes.

Concrétiser les buts par la présence de comportements mesurables, observables et positifs.

Vérifier en quoi les buts de la famille recouvrent ceux de la DPJ, soit d'assurer la sécurité de l'enfant.

En somme, le plan d'intervention de cas ne devrait pas être finalisé tant que :

La DPJ n'a pas articulé de façon prudente et explicite les buts au niveau de la sécurité pour fermer le dossier.

La famille et son réseau élargi ont été consultés de façon extensive et appropriée sur leurs idées pour résoudre les problèmes et pour installer de la sécurité ainsi que sur leurs aspirations et leurs buts généraux.

5. **Échelle de sécurité et de progrès.** Les informations au sujet de la sécurité de l'enfant doivent être le plus spécifiques et détaillées possible. Les questions à échelle répondent bien à ce critère. Voici un exemple de question pour mesurer le progrès dans la famille : **« Sur une échelle de 0 à 10, 10 signifie que les choses dans la famille vont tout à fait comme vous le voulez et 0 que la vie ne peut pas être pire, où évaluez-vous votre famille actuellement ? »** La question pour mesurer la sécurité se formulerait comme suit : **« Sur une échelle de 0 à 10, 10 veut dire que vous êtes certain que ce type d'incident n'arrivera pas encore et votre enfant est en toute sécurité et 0 signifie que vous pensez qu'il y a une forte probabilité que cet incident va se reproduire encore, comment évaluez-vous la situation actuellement ? »**

Ces questions à échelle permettent de sortir du tout au rien et permettent d'identifier les endroits où il est possible de faire des progrès. En outre, demander l'avis du client pour évaluer sa situation sort l'intervenant d'une approche paternaliste où c'est l'intervenant qui détient la vérité. Les auteurs donnent un exemple avec un adolescent rapportant une amélioration de sa situation au niveau de la sécurité en l'espace de 4 semaines ; il est passé d'un niveau de 3 à 6 car le beau-père a cessé de le frapper, l'écoute davantage et se montre moins sévère avec lui. Les auteurs rapportent un autre exemple avec de jeunes enfants où il y a un soupçon d'abus mais la mère nie et les filles semblent être coachées par le beau-père pour donner de « bonnes réponses ». Avec les questions habituelles, il n'a pas été possible d'obtenir des réponses utiles. Avec les questions à échelle, la plus jeune fille a évalué sa sécurité à 8 avec sa mère et à 3 avec le beau-père seul. En faisant détailler la différence entre le 3 et le 8 devant la mère, celle-ci a pris conscience que ses filles vivaient la situation très durement et elle a changé son attitude et mis des mesures de protection.

Questionner de jeunes enfants sur leur sécurité ne signifie pas que l'intervenant croient totalement leurs réponses. En effet, si les filles avaient donné le même niveau de sécurité à 8 autant avec le beau-père que la mère, il y aurait eu lieu de s'inquiéter davantage car cela pourrait signifier que le beau-père impose un contrôle majeur sur toute la famille. Les questions à échelle sont donc une autre source d'informations pour broser un tableau le plus complet possible sur la situation de la famille. C'est en fin de compte, l'intervenant et la DPJ qui doivent porter un jugement pour évaluer le niveau de risque et la sécurité à la lumière de l'ensemble des données recueillies. Il est aussi possible que les questions à échelle ne génèrent pas de réponses positives. Par exemple, une mère dépressive répond d'abord que sa vie actuelle est à 4 ; mais questionnée pour détailler ce 4, elle se met à pleurer et affirme que sa vie est plutôt à 0. Donc, l'intérêt de ces questions est d'offrir un moyen additionnel de recueillir plus d'informations sur la situation.

6. **Volonté, confiance et capacité.** Selon les auteurs, les intervenants en Protection de la Jeunesse préparent souvent des plans d'intervention que les parents ne veulent pas ou ne peuvent pas faire. Il est vital pour assurer la sécurité que les plans soient réalisables par la famille. Pour cela, le contenu du plan doit **s'inspirer des solutions** de la famille, **incorporer la position** de la famille et **refléter leurs objectifs**. Enfin, l'intervenant doit s'assurer que les membres de la famille ont la volonté, la capacité et la confiance d'exécuter le plan. Ainsi, un enfant peut vouloir assurer sa sécurité en dénonçant son agresseur, mais il est incapable de le faire car il craint des représailles. Un père peut avoir la capacité de suivre une thérapie pour hommes violents, mais être peu volontaire pour y participer et avoir peu de confiance que cela va l'aider. Explorer le volontariat, la capacité et la confiance est un moyen d'assurer la sécurité car l'intervenant voit ainsi la faisabilité des plans d'intervention.

Voici des questions proposées par les auteurs à ce sujet :

Volontariat.

« Sur une échelle de 0 à 10, 10 veut dire que vous voulez faire tout ce qu'il faut pour assurer la sécurité de votre enfant et 0 signifie que vous ne voulez rien faire, où vous placez-vous sur cette échelle ? »

« Si moi (ou un autre intervenant) vous demande de faire _____. Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous votre volonté de le faire ? »

« Vous avez parlé plus tôt de la possibilité de faire _____. Sur une échelle de 0 à 10, quelle est votre envie de l'essayer ? »

« Qu'est-ce qui augmenterait votre intérêt à faire quelque chose à propos de ces problèmes ? »

Capacité de prendre action.

« Sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous votre habileté à faire quelque chose face à ces problèmes ? »

« Quels aspects de ces problèmes vous sentez-vous le plus apte à attaquer ? »

« Sur une échelle de 0 à 10, quel chiffre donneriez-vous sur votre habileté à réaliser le plan que nous avons discuté ? »

« Quelles parties de ce plan vous sentez-vous le plus habilité à essayer ? »

« Qui (ou quoi) peut vous aider à faire ces choses ? »

« Combien de contrôle ou de maîtrise pensez-vous avoir sur cette situation ? »

« Je vois que vous voulez réellement changer les choses et vous voulez que cela arrive. Dans quelle mesure pensez-vous pouvoir faire quelque chose qui fera une différence ? »

Confiance.

« Sur une échelle de 0 à 10, 10 signifie que vous êtes certain que les choses vont

s'améliorer dans votre famille et 0 indique que vous pensez que les choses ne seront pas meilleures, comment cotez-vous les choses ? Qu'est-ce qui vous donne ce niveau de confiance ? »

« Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de confiance que vous (ou votre famille) pouvez changer les choses pour rendre votre enfant en sécurité (ou cesser les abus) ? Qu'est-ce qui augmenterait votre confiance ? »

« Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de confiance que l'abuseur puisse changer son comportement pour mettre l'enfant en sécurité (ou cesser l'abus) ? Qu'est-ce qui donne cette confiance ? »

« Si on parle en particulier de faire _____. Quel est votre niveau de confiance sur une échelle de 0 à 10 que vous pouvez améliorer les choses ? »

Les auteurs donnent un exemple de questions à échelle de confiance pour évaluer la sécurité d'un enfant victime de négligence et de consommation de la part de la mère. La grand-mère portant plainte souligne que le conjoint de sa fille pose problème pour sa fille qui abuse de drogues. L'intervenant la questionne alors sur le meilleur scénario possible (soit confier l'enfant à la grand-mère et le redonner quand la mère aura cessé de consommer), elle évalue à 2 sa confiance que ce plan se réalise. Puis, en mettant la possibilité que le conjoint ne soit plus dans la famille, son niveau de confiance grimpe seulement à 2.5. Ainsi, l'intervenant constate que le problème principal n'est pas seulement le conjoint mais bien la fille.

Malgré ce modèle d'intervention positif sur les signes de sécurité, il est possible d'arriver à la conclusion de retirer l'enfant de la famille. Les auteurs donnent un exemple de parents qui ne rapportent aucune exception, aucune force reliée à la vie familiale. Leur position est très négative envers l'enfant, leurs buts sont très clairs : ils ne veulent plus l'enfant, ils veulent qu'on les lui retire. L'enfant ne veut pas vivre avec ses parents. Il est clair qu'il fallait placer l'enfant dans un autre foyer.

Conclusion.

En somme, le modèle d'intervention Signes de sécurité est un modèle qui mise sur la collaboration de la famille. Même si le contexte de la Protection de la Jeunesse ne permet pas un partage équitable du pouvoir dans la relation et que la coercition est même nécessaire dans certaines situations, les auteurs (tout comme moi) sont convaincus qu'il est possible de développer une relation de partenariat. Les auteurs croient même que **la seule façon durable de protéger l'enfant est de développer une relation de coopération entre la famille et l'intervenant**. Ce modèle est tout à fait en accord avec les travaux de recherche et des enquêtes auprès des bénéficiaires qui prônent une approche axée sur la collaboration. Selon ces données, ce qui favorise la collaboration, c'est un accent sur les forces plutôt que sur les faiblesses des familles et l'ouverture de l'intervenant à adopter la position de la famille, Pour réussir à développer cette collaboration, les attitudes de l'intervenant sont déterminantes : compassion, engagement, préoccupation, respect, écoute et non jugement.

Les auteurs ont proposé une série de principes pour construire un partenariat tout à fait en accord avec l'ABOS : respect et foi dans le client, non jugement, reconnaître le point de vue des parents et leurs préoccupations, voir les signes de sécurité, mettre l'accent sur la sécurité tout au long du processus d'intervention, croire que chaque famille est motivée à quelque chose, rechercher du détail autant du côté du danger que du côté des signes de sécurité, viser et reconnaître les petits changements, attendre le plus longtemps possible avant de prononcer un jugement, offrir des choix, profiter de chaque intervention pour favoriser le changement, être vigilant sur ses attitudes et se corriger dès que possible.

Pour guider l'intervenant dans sa difficile tâche à gérer le risque tout en se centrant sur les forces des bénéficiaires, les auteurs proposent six principes de pratique. Tout d'abord, ils considèrent que l'intervenant doit s'enquérir de la position de la famille sur la situation, sur la perception de la DPJ et sur la façon d'assurer la sécurité. Comprendre et utiliser le point de vue de la famille est un moyen efficace de nouer une bonne collaboration. L'intervenant doit d'abord **respecter** sa position même si elle est bizarre et peu crédible. Ensuite, il doit considérer que la position actuelle est **la meilleure possible pour cette famille en ce moment**. Avec ce cadre de référence, l'intervenant doit prendre ce qui lui est offert et **utiliser** pour offrir une solution **gracieuse** à la situation problématique. Trouver des exceptions à la maltraitance et s'intéresser aux forces et aux ressources de la famille représentent d'autres moyens habiles et efficaces de favoriser la collaboration et de susciter l'espoir autant pour l'intervenant que pour la famille.

Le succès de l'intervention repose également sur l'identification des buts de la famille et de leur inclusion dans le plan pour assurer la sécurité de l'enfant. Ces objectifs doivent être concrets spécifiques et formulés de façon positive pour indiquer clairement ce qui est attendu des parents. Même si les buts de la famille semblent éloignés de ceux de la DPJ, il est souvent possible de concilier les deux. Le doigté de l'intervenant est essentiel pour ce faire. Obtenir le plus de détail possible constitue également un autre élément d'une bonne pratique. A ce sujet, les questions à échelle permettent d'enrichir les informations pour assurer la sécurité de même que de mesurer les progrès de la famille. Un dernier élément d'une pratique efficace est de vérifier que le plan d'intervention basé sur la position de la famille et inspiré de leurs buts soit réalisable. Pour cela, l'intervenant doit s'assurer que les membres de la famille ont la volonté, la capacité et la confiance d'exécuter le plan.

Références.

1. Gros-Louis, Y. (2021) **La prévention de rechute, une affaire de famille !** L'Art du Possible. Vol 8, no 4.
2. Turnell, A. & Edwards, S. (1999) **Signs of Safety. A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework.** New-York: Norton.

Le coin des lecteurs.

Question de Marie-Claude : *« Je suis travailleuse sociale dans un Centre Jeunesse en protection. J'ai travaillé à l'évaluation et je suis à l'application des mesures depuis près de 10 ans. J'ai suivi quelques formations avec vous et je lis vos articles sur le web. J'essaie bien d'appliquer l'approche avec mes clients, mais j'ai beaucoup de difficulté à ce qu'ils reconnaissent leurs problèmes. Ils sont portés à être très critique vis à vis la DPJ et, pour plusieurs, ils ne sont pas d'accord avec les recommandations du tribunal. Avec le temps, je finis par avoir de la collaboration mais je reste souvent sur ma faim au niveau des changements concrets. Avez-vous quelques idées à me proposer pour faciliter la collaboration et avoir des résultats plus rapides et satisfaisants? Merci. »*

Merci Marie-Claude pour cette question en lien avec le thème de ce numéro. D'abord, je te félicite de persévérer à rester dans le domaine de l'intervention en Protection de la Jeunesse car il y a un fort roulement et manque de personnel. Je te félicite aussi de chercher à appliquer l'ABOS avec cette population réticente à recevoir de l'aide. Voici quelques éléments de réponses au sujet de ta question. Tout d'abord, il est clair que la vaste majorité des parents en protection (surtout les cas judiciairisés) sont non volontaires pour recevoir des services. Donc, il est illusoire de s'attendre à ce qu'ils reconnaissent les problèmes qui affectent la sécurité de leur enfant. Ce qui compte à mon avis, est d'identifier ce qu'ils veulent. S'ils acceptent de rencontrer un intervenant, c'est qu'ils veulent quelque chose qui n'est souvent pas la même chose que celui-ci. Souvent, ils sont très motivés à ce que leur dossier soit fermé à la DPJ. Ainsi, une question pour préciser le

résultat attendu serait formulée comme suit : « **Supposons que nos rencontres font en sorte que votre dossier soit fermé le plus rapidement possible, seriez-vous satisfait?** » Si oui, il y a une entente sur le résultat attendu. Pour les motiver davantage à s'impliquer dans le processus, je serais porté à leur poser une question sur les différences : « **Supposons que nous réussissions à fermer votre dossier rapidement, quelle différence cela ferait-elle pour votre famille?** » Les parents pourraient répondre : « *Je n'aurais plus de rendez-vous, à manquer des heures de travail, à voir des gens qui contrôlent ma vie, qui peuvent me retirer mes enfants, etc.* » Ce faisant, les parents pourraient apprécier les avantages à poser des gestes concrets pour se débarrasser de la présence de la DPJ.

Ensuite, pour se faire une image claire du changement à apporter pour fermer le dossier, il serait pertinent de poser la question suivante : « **Qu'est-ce que devrait observer l'intervenant, (le juge ou la personne décisionnelle dans le dossier) chez vous pour qu'ils décident de fermer votre dossier?** » Cette question permet aux parents de formuler eux-mêmes les comportements concrets à afficher aux intervenants décisionnels dans leur dossier. Il est possible évidemment que les parents donnent des réponses insatisfaisantes pour fermer leur dossier. Il est alors possible de leur demander : « **Si le juge (ou un autre intervenant décisionnel) était témoin de ces changements, est-ce qu'il serait convaincu de fermer votre dossier?** » Les parents pourraient toujours répondre affirmativement. Lorsqu'il y a une série de réponses insatisfaisantes, il y a fort à parier qu'il y a un manque de validation. Voici une validation possible de la situation avant de poser une autre question : « **Il semble que le juge (ou la DPJ) a une vision négative de votre situation. Vous avez donc une grosse côte à remonter pour les convaincre de fermer votre dossier.** » Maintenant, après cette validation, vous avez l'option d'utiliser une autre personne qui leur est plus sympathique comme la grand-mère ou une amie pour les faire réfléchir : « **Pensez-vous que votre mère (ou votre amie) serait d'accord avec vous pour dire que cela va convaincre le juge de fermer le dossier?** »

Durant toutes ces interventions, il est nécessaire que l'intervenant garde un **regard positif** envers les parents, qu'il **garde confiance** que les parents disposent des ressources pour trouver des solutions et qu'il évite de porter un jugement sur leurs réponses. En effet, dans un tel contexte, les parents peuvent être si fâchés contre le système qu'ils ont juste envie de faire réagir l'intervenant. Donc, c'est à travers la persistance de l'intervenant et son regard résolument positif que la famille va croire que l'intervenant est là pour les aider et les accompagner pour fermer leur dossier. Si malgré toutes ces tentatives (on devrait essayer plusieurs fois), les parents persistent à donner des réponses insatisfaisantes pour fermer le dossier et assurer la sécurité de l'enfant, l'intervenant devra lui-même proposer des comportements nouveaux à développer pour satisfaire les exigences de la DPJ. S'il y a toujours refus des parents, il faudrait revenir sur l'entente initiale de fermer le dossier et sur la nécessité d'assurer la sécurité de l'enfant : « **Il semble que de faire ces changements pour la sécurité de votre enfant et pour fermer votre dossier ne vous convienne pas, est-ce que vous voulez toujours qu'on sorte de votre vie le plus tôt possible?** » S'il n'y a toujours pas de réaction, il faudra adopter une posture d'autorité et imposer un plan d'intervention basé sur les idées de la famille mais en ajoutant les éléments pour assurer la sécurité de l'enfant. Habituellement, ce type de questions et de validation fonctionne bien quand l'intervenant est patient et positif, mais il est possible que certains parents mettent plus de temps avant de faire confiance.

Donc, le nerf de la guerre dans un tel contexte est de gagner la confiance des parents. Même en imposant des mesures, l'intervenant doit se centrer sur la sécurité de l'enfant et non sur les réponses et les réactions des parents. Si les réponses des parents ne sont pas satisfaisantes, il a le devoir et la responsabilité de mettre des mesures concrètes pour

protéger l'enfant. Par contre, il est essentiel de donner le maximum de chances aux parents de proposer leurs idées. Même si leurs solutions sont insuffisantes, l'intervenant devrait tout mettre en oeuvre pour les inclure tout de même dans le plan d'intervention.

En ce qui concerne ton insatisfaction au sujet des progrès des parents, je suis d'avis que c'est l'entente sur le plan d'intervention et l'établissement d'une bonne collaboration qui va déterminer le succès. Comme tu l'as remarqué dans cet article, les éléments pour gagner la confiance et la collaboration sont : utiliser la position de la famille, s'intéresser aux exceptions et aux forces de la famille, inclure les buts des parents dans le plan d'intervention, aller chercher du détail dans les progrès des parents et s'assurer de leur volonté, capacité et confiance de réussite. Pour cela, l'intervenant doit faire preuve d'ouverture, de flexibilité, de foi dans le client, de non jugement, de compassion, d'engagement, de préoccupation, de respect et d'écoute. Une fois qu'il y a une entente sur le résultat attendu et sur les comportements minimaux pour fermer le dossier et assurer la sécurité, la question miracle ainsi que l'arsenal des autres questions (questions d'exceptions, questions sur les compétences, questions à échelle) peuvent être déployées.

J'espère que cette réponse peut t'aider dans ton travail quotidien auprès de ces familles. Pour résumer, je dirais qu'il faut aimer son travail et aimer travailler avec cette population. Je dirais enfin de conserver une attitude de confiance et de foi dans le client et ne pas se laisser influencer par le discours négatif des parents.

Bonne chance Marie-Claude dans ta pratique de l'ABOS avec tes clients!

Yves Gros-Louis, psychologue et directeur du Centre Psycho-Solutions

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions Printemps 2022

[Accédez directement à la page web](#)

**Devenir un intervenant efficace /
suggestions des données probantes en psychothérapie (6 heures)**

Webinaire en direct : 7 avril 2022

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

Webinaire en direct : 8 avril 2022

**Rester serein avec vos clients les plus difficiles /
dissoudre la résistance (12 heures)**

Webinaire en direct : 21 et 22 avril 2022

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

Webinaire en direct : 28 et 29 avril 2022

Séminaire d'intégration / approche brève orientée vers les solutions (6 heures)

Webinaire en direct : 18 février 2022 ; 6 mai 2022

Formations en ligne :

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée (12 heures)

Devenir un intervenant efficace / suggestions des données probantes en psychothérapie (6 heures)

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance (12 heures)

**Supervision individuelle et de groupe.
Formation sur mesure aux organismes.**
