



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

L'art du possible

Mars 2022 / Volume 9, no 2

« Toute évolution dans la pensée et la conduite doit d'abord apparaître comme une hérésie et une inconduite. »

George Bernard Shaw

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en ce début de printemps 2022! Ma conjointe et moi sommes déjà sur la fin de notre séjour dans notre petit coin de paradis et de chaleur en Floride. Nous avons eu un hiver particulièrement chaud et agréable pendant les 5 mois passés ici. Nous avons perdu quelques amis qui ont quitté la Floride pour diverses raisons et nous avons dû se refaire de nouvelles habitudes et amitiés tout en gardant nos activités préférées.

Au cours des deux derniers mois, j'ai offert quelques rencontres de supervision et ai animé quelques formations en virtuel. Je suis très satisfait de la participation aux quatre nouvelles formations 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 / dissoudre la résistance, Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée.**

Je serai de retour au Québec pour donner les formations en ligne en direct prévues en avril 2022. 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, vous gardez la foi dans l'être humain et dans sa capacité à s'adapter aux défis de la pandémie et des tensions sociales qui en découlent. À mon avis, l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) est une approche qui correspond bien aux défis de notre monde, car elle cherche à créer des liens et de la collaboration même dans les contextes les plus difficiles. Je crois que notre société a besoin d'une approche qui rassemble les gens tout en cultivant un regard positif envers 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-neuvième article de *L'art du possible* poursuit le résumé avec des commentaires sur les six derniers chapitres du livre « Signs of Safety. Ces chapitres portent sur les diverses étapes de l'intervention concrète en Protection de la Jeunesse soit le signalement, l'évaluation avec les parents, la confection du plan d'intervention collaboratif, les enjeux associés au suivi tels que le déni, le non progrès et la fermeture du dossier. La synthèse se termine par les principes d'une bonne pratique et les éléments d'une formation efficace du modèle. Comme vous le verrez, intervenir orienté vers les solutions en contexte de Protection de la Jeunesse requiert une **grande ouverture** aux idées des familles 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 septembre 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 (les six derniers chapitres)

Dans le numéro précédent¹, je vous ai offert 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. Le travail en Protection de la Jeunesse a un double enjeu, soit travailler dans un contexte de non volontariat et 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 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.

Dans le présent texte, je désire faire un résumé avec des commentaires sur les six derniers 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 chapitre 4 suggère la façon d'accueillir la référence (ou le signalement) avec plusieurs exemples de questions. Avec la description d'un formulaire, le chapitre suivant porte sur la façon de faire l'évaluation en se préoccupant de la sécurité. Suit le chapitre 6 abordant les critères d'une bonne évaluation lors de la rencontre initiale avec les parents. Le chapitre 7 propose la

façon de composer un plan d'intervention collaboratif et de gérer l'enjeu crucial du déni. Ensuite, le chapitre suivant offre des façons de composer avec les enjeux propres au suivi, soit les situations de non progrès et la fermeture des dossiers. Ce résumé se conclut avec les principes d'une bonne pratique et des conseils sur la façon de former les intervenants au modèle.

Chapitre 4 : La référence.

Bien commencer l'intervention consiste à recueillir le plus d'information possible sur la situation mais aussi sur les compétences et sur les signes de sécurité afin d'assurer, dès le départ, une collaboration non seulement avec la famille mais avec le maximum de professionnels autour de la famille. De cette façon, **la responsabilité de la sécurité se trouve répartie sur un grand réseau de gens**. Selon les auteurs, les intervenants se plaignent de ne pas avoir le temps de faire une large cueillette d'information. Toutefois, prendre le temps de faire une cueillette de qualité est la meilleure façon d'éviter des erreurs de jugements ou d'intervention et de réduire la durée des suivis.

Le processus d'intervention débute avec le signalement. Cette étape est souvent dévalorisée si bien que des intervenants peu expérimentés sont souvent affectés à cette tâche. Pourtant, c'est la qualité et la consistance des informations obtenues à cette étape qui va déterminer les interventions et les décisions subséquentes. Afin de bien démarrer le programme Signes de sécurité, les agences ont donc opté pour des **intervenants expérimentés** pour faire ce premier travail. Comme cette intervention est faite la plupart du temps au téléphone, il est plus facile pour les cliniciens d'appliquer le modèle car ils ont les questions sous leurs yeux pour faire le travail.

Il est important de bien traiter la personne qui fait le signalement car elle est une excellente source d'information et elle peut être un agent important pour assurer la sécurité future de l'enfant. Voici quelques questions pour **comprendre la position** de la personne qui fait le signalement :

« À votre point de vue, quels sont les pires aspects du comportement dont vous me parlez ? »

« Qu'est-ce qui vous a convaincu de prendre action et de nous appeler maintenant ? »

« En quoi ce comportement est un problème pour vous ? »

« Avez-vous fait quelque chose pour résoudre ce problème (en dehors de faire le signalement) ? »

« Qu'est-ce que vous voyez comme cause de ce problème ? »

« Avez-vous parlé de ces choses avec quelqu'un qui connaît la famille ? Est-ce que ces personnes seraient d'accord avec votre point de vue ? Qu'est-ce qu'ils diraient ? »

« Est-ce que les parents de cette famille seraient d'accord avec votre point de vue ? »

Ces questions permettent de comprendre la position de la personne qui fait le signalement. Celle-ci peut croire qu'il n'y a rien à faire ou qu'un changement est possible.

En plus des informations sur le danger de la situation, il est essentiel de contrebalancer les informations sur la situation avec des questions sur les exceptions et sur les compétences. Voici quelques questions à ce sujet proposées par les auteurs **sur les exceptions** :

« Il semble que cela est aussi arrivé dans le passé. Qu'est-ce que la famille a fait pour se sortir de cette situation ? »

« Vous avez mentionné que ce n'est pas toujours comme ça. Pouvez-vous me dire ce qui se passe quand la situation est correcte ? Qu'est-ce qui est différent lors de ces occasions ? »

« Y a-t-il des fois où la mère est attentive plutôt que négligente ? Pouvez-vous me parler davantage de ces moments ? Qu'est-ce que le parent et l'enfant font à la place ? »

« Vous avez dit que l'enfant semble toujours triste et retiré. Y a-t-il des fois où vous l'avez vu sortir de sa coquille ? À quoi ressemble-t-il alors ? »

Voici quelques questions sur les compétences et sur les ressources :

« De quelle façon les membres de cette famille résolvent leurs problèmes ? Qu'est-ce que vous les avez vu faire ? »

« Y a-t-il des fois où la famille appelle des personnes pour les aider à résoudre leurs problèmes ? Quand font-ils cela ? Qui appellent-ils ? »

« Pouvez me raconter quelque chose de bien sur ces parents ? »

« Qu'est-ce que vous avez vu de positif sur la relation entre les parents et leurs enfants ? »

« Y a-t-il des aspects de votre relation avec la famille qui pourraient les influencer pour le mieux (en plus de notre intervention) ? »

Les auteurs rapportent un exemple où une infirmière a répondu que la mère est assidue à ses rendez-vous et qu'elle collabore très bien lors des visites. Cette conversation donne une perspective plus sereine pour la suite des choses et a incité l'infirmière à s'impliquer dans le suivi.

Durant cette cueillette d'information, il est essentiel de connaître les buts de la personne qui fait le signalement ainsi que les buts de sécurité que cette personne attribue à la famille. Ces questions permettent de savoir quand la situation sera résolue et de déterminer le niveau de danger de la situation. Voici les questions sur **les buts de sécurité** offerts par les auteurs :

« La situation semble sérieuse. Qu'est-ce que vous croyez qui devrait arriver ? Comment cela va résoudre ce problème ? »

« Faire le signalement est une grosse étape. A votre avis, qu'est-ce que ça prendrait pour que les enfants soient plus en sécurité ? »

« Qu'est-ce que vous imaginez que nous allons faire pour rendre les enfants plus en sécurité ? »

« Croyez-vous qu'un autre organisme pourrait être capable d'aider dans cette situation ? »

« Qu'est-ce que vous pensez que cette famille devrait faire ? Qu'est-ce qu'ils sont capables de faire ? »

« J'ai entendu, de votre part, que les choses ne sont pas correctes dans cette famille. Pour avoir un autre point de vue sur la situation, pouvez-vous me dire comment vous allez savoir que le problème sera résolu ? »

« Si ce problème est résolu, quelle différence cela fera-t-il pour vous ? Comment votre vie sera différente ? »

« Est-ce que les parents sont préoccupés par ces problèmes ? Comment croyez-vous que les parents vont procéder pour les résoudre ? »

« Qu'est-ce que les enfants diraient qu'ils veulent ? Que croyez-vous qu'ils veulent ? »

Les questions à échelle peuvent également aider à mesurer la **gravité de la situation** :

« Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes certain que l'enfant sera maltraité et qu'on devrait agir immédiatement, et 10 veut dire que les problèmes sont résolus, comment voyez-vous le sérieux de la situation ? »

« Puisque vous évaluez la situation à 3, qu'avez-vous besoin de voir pour croire que la situation s'est améliorée juste assez pour que vous la placiez à 4 ? »

Ces questions permettent de savoir concrètement ce qui doit arriver pour que la situation

s'améliore. Quelque fois, des personnes font des signalements avec des préoccupations vagues. Elles peuvent espérer que la DPJ leur fasse juste une peur. L'évaluateur doit faire sa propre enquête et s'assurer qu'il est sur la même page que la personne qui fait le signalement. Comme vous le voyez, ces questions peuvent surprendre la personne qui fait le signalement et l'incitent à s'impliquer dans la recherche de solutions. Que la personne ou le professionnel choisisse de s'impliquer ou non, elle peut réaliser que la responsabilité de la sécurité de l'enfant n'est pas juste celle de la DPJ mais bien **une affaire de la communauté**.

Les auteurs rapportent le cas d'une plainte d'une grand-mère qui ne voyait aucune exception ni aucune compétence chez sa fille. Ces réponses ont alerté l'intervenant qui a ainsi décelé que la grand-mère voulait par le signalement que sa fille quitte son conjoint. Les auteurs présentent une autre situation où le professeur signale qu'un enfant autochtone arrive à l'école sale et sentant l'urine. Lorsque questionné sur les exceptions, il est apparu que l'enfant est généralement propre et très populaire dans la classe et que la détérioration observée semble associée au décès de la grand-mère. L'intervenant a demandé à l'enseignant d'attendre une autre semaine pour voir si la situation se maintenait avant de faire une intervention. Comme la situation s'est améliorée la semaine suivante, le signalement n'a pas été retenu et on a évité une intervention qui aurait amplifié la détresse de la famille. Une autre situation est rapportée où un médecin a appelé une personne à l'évaluation pour s'informer du sérieux d'une présomption d'agression sexuelle d'un jeune de 12 ans sur sa sœur. Comme le médecin ne voulait pas donner les noms des personnes, il a été mal accueilli et il n'a pu obtenir une réponse satisfaisante pour aider la tante qui était inquiète. Un appel été fait de nouveau auprès du médecin pour lui demander comment il aurait aimé être traité lors de sa demande et quelle différence cela aurait fait. Il a répondu : « J'aurais aimé être entendu sur mes préoccupations et que j'aurais pu aider cette dame à prendre action face à la situation. » Il est donc important de traiter les personnes qui font le signalement avec toute la déférence possible car ils font partie de la collectivité responsable d'assurer la sécurité des enfants. Toute action qui affecte la relation avec ces personnes contribue à ce que les enfants continuent de vivre des situations nuisant à leur sécurité.

Chapitre 5 :

L'évaluation en protection de la jeunesse avec la sécurité à l'esprit.

Dès le départ, des décisions doivent être prises : Est-ce que ce cas nécessite plus d'investigation ? Devrait-il être priorisé par rapport à d'autres dossiers ? Est-ce que deux intervenants devraient être impliqués dans l'évaluation ? Est-ce que la police devrait être présente ? L'évaluation du risque traditionnel cherche à statuer sur la vulnérabilité de l'enfant et à estimer la sévérité probable de tout geste futur d'abus ou de négligence. Cette évaluation porte sur la sévérité de la maltraitance, la perception des membres de la famille sur l'abus et sur la négligence, la vulnérabilité de l'enfant pour des dommages futurs, la tendance à la violence à l'intérieur de la famille et les facteurs additionnels tels que l'abus de substances, les désordres mentaux et toute histoire passée d'abus des parents.

Selon les auteurs, cette évaluation ne voit malheureusement qu'un côté de la situation. L'évaluation doit aussi porter sur les facteurs de sécurité, sur les compétences et sur les forces actuelles et passées des membres de la famille. C'est seulement avec ce tableau plus balancé d'information qu'il est possible de faire une évaluation du risque. Se centrer uniquement sur les facteurs de danger conduit à une préoccupation des aspects problématiques de la famille ce qui rend les intervenants défensifs dans leur gestion de cas. Cela limite aussi les options au niveau du développement de la sécurité de l'enfant. En outre, les parents peuvent se sentir aliénés s'ils ont l'impression que l'évaluation ne sert qu'à remplir les besoins de l'organisation. **L'évaluation du risque doit donc être menée avec l'esprit de construire la coopération et le changement.**

Favoriser le changement et la sécurité en protection de la jeunesse vise à développer quelque chose de nouveau, pas seulement la disparition du risque. En d'autres mots, l'intervenant en protection ne doit pas seulement dire de cesser de faire A, B et C (facteurs de risque) mais aussi de faire plus de G, H et J (comportements positifs déjà présents) et de commencer à faire S, T et U (nouveaux comportements assurant la sécurité).

L'évaluation du risque est clairement l'affaire des professionnels. Cependant, ceux-ci doivent éviter de considérer que leur connaissance est supérieure à celle de la famille sinon, les chances de coopération et de changement seront grandement réduites. Même si cela est délicat, cette évaluation du risque **doit tenir compte des idées de la famille** afin de favoriser la coopération. Pour cela, l'intervenant doit chercher à concilier la perspective des professionnels et celle de la famille.

Les auteurs proposent un formulaire type d'évaluation qui respecte les principes du modèle Signes de sécurité. Il comporte d'abord la liste de tous les signes de danger d'un côté et, de l'autre, la liste des signes de sécurité. L'intervenant cote aussi deux échelles. L'échelle de sécurité se formule comme suit : « **Sur une échelle de 0 à 10, où 0 indique que la récurrence d'abus / négligence semble ou pire est certaine et 10 qu'il y a suffisamment de sécurité pour fermer le dossier, à quel niveau se situe cette famille ?** » Puis, il donne son score sur une échelle de contexte : « **Sur une échelle de 0 à 10, 10 signifie que ce n'est pas une situation où une action doit être entreprise et 0 veut dire que c'est le pire cas d'abus /négligence que l'agence a connu, comment évaluez-vous cette situation ?** » Cette dernière échelle permet de statuer sur une durée possible du suivi. Ensuite, sont listés **les buts de l'agence** (DPJ), **les buts de la famille** et enfin, **les signes de progrès immédiats**. S'appuyant sur les informations de l'évaluation, les buts de l'agence sont essentiellement ce qui doit survenir dans cette situation pour que le dossier soit fermé. Les buts des parents sont ce que veulent les parents et leurs aspirations pour leurs enfants. En écoutant les buts des parents, le processus de collaboration peut s'amorcer d'une façon convenable. Enfin, les signes de progrès immédiats sont de petits progrès d'un point ou d'un demi-point sur l'échelle de sécurité pour amorcer immédiatement un changement. Un exemple est donné dans le livre sur la façon de remplir le formulaire.

Chapitre 6 :

Cogner à la porte, plus qu'une investigation.

Pour plusieurs intervenants, la chose la plus difficile de leur tâche est probablement de faire la première rencontre avec des parents qui sont soupçonnés de maltraitance. En effet, cette intervention est particulièrement stressante pour la famille et pour l'intervenant. Les membres de la famille se sentent souvent bouleversés, défensifs, en colère, en retrait et dépassés. En outre, ils veulent savoir ce qu'on leur reproche, ce qui peut leur arriver, ce qu'ils peuvent attendre de l'agence et ce qu'ils peuvent faire. D'un autre côté, la DPJ s'attend à ce que l'intervenant collecte de l'information pour évaluer et décider dans quelle mesure l'enfant a souffert ou est à risque de danger. Les travailleurs doivent gérer leurs peurs et leurs doutes : Ai-je bien agi ? Est-ce que j'en ai fait assez ? Est-ce que j'ai mis l'enfant en danger ? Ce que j'ai fait pourrait-il faire l'objet d'une enquête ?

À ce stade, l'intervenant doit garder l'esprit ouvert sur les possibilités de changement de la famille tout en étant vigilant sur les risques de danger. L'évaluation initiale comporte trois buts selon les auteurs :

Évaluer la vérité des allégations.

Évaluer la probabilité de blessures futures.

Construire autant de collaboration que possible de sorte que la meilleure information

soit rassemblée et qu'un partenariat entre la famille et l'agence puisse se réaliser si le dossier se poursuit.

Selon les auteurs, les agences ont tendance à réduire les buts de cette intervention aux deux premiers. En agissant ainsi, il y a un fort risque que de l'antagonisme se développe dans la relation entre la famille et l'agence, ce qui augmente le risque de judiciaireiser la situation. Développer un partenariat demande une pratique très habile qui est en même temps autoritaire et ouverte d'esprit.

Les auteurs rapportent une étude qui compare les évaluations menées de façon collaborative et celles menées avec de la confrontation. Cette étude met en évidence que ce sont les attitudes, les habiletés et les efforts des intervenants sociaux supportés par les procédures de l'agence qui font toute la différence. Voici les caractéristiques d'une évaluation bien menée :

- Une exploration des allégations basée sur les protocoles habituels de l'agence pour évaluer le danger et la blessure en incorporant l'information des membres de la famille concernant leur point de vue sur les allégations.
- Intégration dans l'examen du risque, d'une exploration des signes de sécurité, incluant la protection passée et présente, les ressources et les forces de la famille et les plans de la famille pour augmenter la sécurité.
- Une écoute attentive de l'expérience de la famille et lui faire savoir qu'elle a été comprise.
- Sensibilité et empathie pour leur anxiété que l'évaluation provoque chez la famille.
- Une position claire et ouverte au sujet du rôle et de l'autorité de l'agence.
- Une attitude ouverte et honnête au sujet des allégations.
- Conduire l'entrevue lentement et de façon flexible.
- Se concentrer sur les petits pas et s'assurer que chaque pas soit compris, tout en reconnaissant que tout ne peut être accompli en une fois.
- Offrir le choix et la chance pour les membres de la famille de donner leur avis quand c'est possible.
- Questionner pour de l'information plutôt que pour des solutions. Les intervenants doivent chercher à rassembler la meilleure information possible plutôt que de chercher à prendre des décisions et à faire des plans. Trouver des solutions doit être remis à plus tard dans le processus d'intervention.

Il n'y a pas une seule bonne façon d'appliquer ces caractéristiques et ainsi le modèle Signes de sécurité. En effet, chaque situation est unique et demande une intervention unique. Les intervenants ne doivent pas s'appuyer seulement sur les techniques mais plutôt sur **leur humanité** pour intégrer ces outils dans la conversation et ainsi créer une collaboration constructive. Les auteurs proposent une entrevue très détaillée pour illustrer leur modèle Signes de sécurité et pour mettre en évidence les fortes habiletés relationnelles nécessaires de l'intervenant. À travers un accent sur les forces et de questions respectueuses, la mère a fini par reconnaître que les fractures à son enfant sont sérieuses et que son conjoint pourrait être responsable de ces blessures.

Chapitre 7 :

Développer un plan d'intervention coopératif.

Selon les auteurs, un plan d'intervention coopératif doit comprendre les éléments suivants :

- Articule clairement les buts de l'agence pour le cas en termes de ce qui constitue suffisamment de sécurité pour fermer le dossier.
- Incorpore les forces et les ressources de la famille autant que possible.
- Encourage les choses que la famille fait déjà pour assurer la sécurité et s'appuie sur les exceptions trouvées.

- Inclut les idées de la famille sur la sécurité autant que possible.
- S'intéresse aux buts généraux de la famille s'il y a une probabilité qu'ils augmentent la sécurité de l'enfant.
- Toujours utiliser les personnes qui veulent et qui sont capables de prendre action dans le cas.
- Quand c'est possible, qu'il soit présenté dans le contexte des buts de la famille, de leurs aspirations et de leur position sur le problème.
- Inclure des compliments sur les situations où les membres de la famille sont motivés sur l'atteinte de leurs buts et ceux de l'agence.

Selon une étude citée par les auteurs, **l'implication des parents dans le plan** amène davantage de résultats positifs que lorsqu'ils ne sont pas partie prenante de la situation. Les auteurs rapportent un cas où un jeune bébé avec des fractures doit être retiré de la famille. Il est clair dans cet extrait que l'intervenant cherche à s'assurer que les parents comprennent bien la décision, qu'ils ont des droits et qu'ils peuvent donner leur avis sur la façon d'assurer la sécurité de leur enfant. Les auteurs donnent un exemple détaillé d'un plan d'intervention avec les parents qui ne peuvent expliquer les fractures du jeune enfant. Il est aussi possible de remarquer tous les petits pas que les parents ont fait face à la situation de même que la légère amélioration de la relation avec l'intervenant.

Le **déni** est un enjeu important en protection de la jeunesse. Selon les auteurs, il y a une vision dominante dans ce champ de pratique que, lorsqu'il y a déni de responsabilité, ces cas sont perçus essentiellement comme non traitables. Lorsque les services sont organisés pour que les personnes reconnaissant leur responsabilité, il en résulte de la confrontation et une tension entre les intervenants et les parents. Les auteurs font état d'une étude qui affirme que le déni crée un sentiment d'impuissance chez les intervenants et la sensation qu'il n'y a pas d'option de travail. La gestion de cas est beaucoup plus productive lorsqu'elle est basée sur la sécurité, en particulier sur la sécurité suffisante pour retourner (ou garder) l'enfant à la maison. **La reconnaissance de culpabilité est effectivement un moyen d'assurer la sécurité mais elle n'est pas un moyen suffisant ni nécessaire pour le faire.** Il existe des cas où il y a eu reconnaissance sans fournir la sécurité et d'autres où, sans reconnaissance, la sécurité a pu être assurée. Tout en s'appuyant sur les travaux de divers chercheurs, les auteurs croient qu'il est possible de construire de la sécurité dans une relation de partenariat même lorsqu'il y a du déni. Reconnaître sa responsabilité est un signe de sécurité et devrait faire partie des buts de l'agence. Toutefois, cela ne devrait pas être le but principal de l'agence car cela peut compromettre la possibilité de développer un travail de collaboration. Lorsque les intervenants croient qu'il est possible d'assurer la sécurité malgré le déni, ils ne ressentent pas d'impuissance et peuvent mieux composer avec les parents avec un esprit ouvert.

Les parents se plaignent souvent que l'agence est précise sur le problème mais plutôt vague sur les changements à apporter à la situation. En effet, les buts de l'agence sont formulés comme des comportements à cesser et non comme de nouveaux comportements à adopter. Ainsi, il est difficile pour les parents de cesser quelque chose s'ils ne savent pas clairement ce qui doit être fait à la place du comportement négatif. Les buts doivent donc être **formulés de façon positive en termes concrets de comportements à adopter pour assurer la sécurité et pour fermer le dossier.** Cependant, les buts de l'agence restent inutiles tant que les parents n'en comprennent pas clairement le sens et les acceptent.

Dans l'exemple précédent cité par les auteurs, les parents ne peuvent formuler leurs buts face à la sécurité car il y a déni. Cependant, leur avis sur le type et le lieu du placement est demandé pour faciliter leur collaboration. Les petits progrès recherchés sont centrés sur la

discussion des abus sans créer de confrontation, sur l'amélioration de la relation avec le père, avoir des propositions claires pour assurer la sécurité, connaître les personnes supportantes dans leur situation, préparer une discussion de cas. Lorsqu'il y a retrait de l'enfant, les parents se sentent très irrités et abandonnés et il peut y avoir un vide de services entre la décision et la discussion de cas. Il est important que l'intervenant reste présent tout au long de cet intervalle afin d'augmenter les chances de collaboration future. Les auteurs décrivent un cas où le travail collaboratif fut profitable avec un couple de parents dont l'enfant a été retiré. Même si les parents n'avaient leur responsabilité, la mère a rappelé deux jours après le retrait pour offrir ses buts pour assurer la sécurité et travailler spécifiquement avec l'intervenant au dossier qui s'était montré ouvert et non confrontant. Un autre exemple est présenté par les auteurs, où l'intervenant a usé de patience avec des parents négligents qui vivaient dans un milieu dangereux pour les enfants. Toutes les instances autour de la famille insistaient pour qu'ils quittent ce logement mais, avec une patience démontrée par l'intervenant, les parents ont fini par faire des améliorations substantielles au logement pour le rendre plus sécuritaire pour les enfants.

Comme les parents sont les seuls responsables de mettre en action les buts de l'agence, il est absolument vital de s'assurer qu'ils les comprennent et qu'ils acceptent de les exécuter. Trop souvent, les parents ont l'impression qu'ils n'ont pas le choix, ils doivent faire ce qu'on leur demande. Alors, on assiste à une forme de conformisme des parents qui vont accepter en paroles le plan, mais ils ne feront aucun effort pour le réaliser. Pour éviter ces écueils, il est de prime importance de **vérifier auparavant leur confiance, leur volonté et leur capacité à exécuter le plan**. En outre, les intervenants devraient aussi de leur côté évaluer leur perception de la confiance, de la capacité et de la volonté de parents à réaliser le plan, surtout lorsque le but émane exclusivement de l'agence. Par exemple, si un parent doit aller en thérapie, il est essentiel d'évaluer leur volonté et leur idée sur le type de service souhaité. Souvent l'urgence de la situation peut faire en sorte qu'il n'y a pas de discussion possible avec les parents sur le plan ; mais il est toujours possible de tenter certaines interventions. Ainsi avec un père qui continue à affirmer qu'il est dans son droit de frapper ses enfants, les auteurs offrent l'intervention suivante avant de retirer l'enfant : « ***Est-ce que cela ferait une différence pour vous si vous saviez que nous allons vous amener en cour si vous continuez à faire la discipline avec vos enfants de cette façon ?*** » Voici, une question utile avec les enfants avant qu'ils ne soient retirés : « ***Quelle différence cela ferait-il si vous viviez ailleurs ?*** »

Une autre situation a été exposée par les auteurs pour illustrer l'efficacité du modèle Signes de sécurité. Un jeune adolescent de 16 ans a été accusé d'agression sexuelle sur une jeune adulte handicapée mentale et sur sa sœur de 12 ans. Après une attitude paternaliste des premiers intervenants de la DPJ impliqués créant de la résistance et de la non collaboration de parents, un nouvel intervenant a été désigné pour le suivi. Il devait aller rencontrer les parents pour retirer l'agresseur et/ ou la victime. Plutôt que d'y aller avec la police comme suggéré par plusieurs intervenants, il s'est présenté seul et, après avoir identifié de nombreux progrès avec les parents, il a posé des questions pour mesurer le niveau de sécurité de la jeune fille. La jeune victime a situé sa sécurité à 8 car les parents ont mis en place diverses mesures strictes pour éviter un autre abus. Se basant sur cette évaluation, il a proposé un suivi régulier pour s'assurer que la sécurité se maintienne plutôt de retirer un des enfants. En constatant le maintien des progrès pendant quelques mois, il a pu fermer le dossier. Les parents questionnés sur cette intervention ont affirmé que l'intervention de la police et le retrait d'un enfant aurait fait sûrement exploser leur famille et leur couple.

Chapitre 8 : **Maintenir le focus sur la sécurité / suivi et traitement.**

Les auteurs suggèrent que les **intervenants restreignent leurs attentes envers les familles** lors des rencontres de suivi. De cette façon, ils mettent moins de pression sur les parents, sont moins déçus du manque de progrès, restent plus attentifs aux petits progrès et sont moins pessimistes. En outre, lorsque les parents constatent qu'ils ont fait peu de progrès face au plan, ceux-ci peuvent se placer sur la défensive pour justifier le non changement. Si l'intervenant limite ses attentes et reste ouvert envers la famille, il va réduire les occasions de critique et augmenter les chances d'être utile. Les auteurs donnent comme exemple une situation où une mère sortie de prison désire récupérer la garde de son enfant. Durant les 6 premiers mois de sa démarche, elle n'a pratiquement donné aucune nouvelle avant de d'entreprendre des changements suffisants pour retrouver son enfant. La patience et l'ouverture d'esprit ont fait toute la différence dans cette situation pour que surviennent des progrès. En outre, ils décrivent en long le suivi effectué par un intervenant utilisant le modèle avec une famille ayant des problèmes sévères. Suite à l'abus sexuel de son conjoint sur sa fille de 12 ans, la mère a réagi rapidement en se séparant du conjoint. L'intervenant a réussi à créer une relation avec l'abuseur pour qu'il puisse avoir accès à son enfant, à tel point qu'il a reconnu ses abus et a plaidé coupable aux accusations afin d'éviter un procès à la victime. L'intervenant a aussi réussi avec la mère qui avait des enjeux importants au niveau de la tenue de maison ; elle a repris le contrôle de sa vie et de la maisonnée grâce à la patience de l'intervenant qui a attendu qu'elle soit prête à passer à l'action avant d'aborder ses enjeux. Enfin, avec l'adolescente, il est parvenu à nouer un bon lien afin qu'elle accepte de suivre un programme pour victimes d'abus. Encore ici, la patience et l'ouverture d'esprit de l'intervenant a permis la création du lien et les progrès avec les trois membres de la famille. En outre, il a passé sous silence la mauvaise tenue de maison pendant de longues semaines attendant que la mère reprenne sa vie en main en résolvant de conflits avec sa famille et en amorçant une nouvelle relation avec un homme.

Les auteurs considèrent que l'intervention en protection de la jeunesse ne peut être considérée comme de la thérapie mais plutôt **comme un traitement**. Ils ont plusieurs motifs pour revendiquer cette position. Tout d'abord, ils invoquent qu'en thérapie, le non jugement est nécessaire alors qu'une intervention en protection de l'enfance oblige l'intervenant à porter un jugement constant sur le niveau de sécurité de l'enfant. Ce jugement et cette coercition est, à quelque part, incompatible avec le concept de thérapie. En outre, en thérapie, l'intervention se concentre sur les buts du client ; même si le modèle Signes de sécurité porte attention aux buts des parents, l'intervention en protection ne peut se contenter des buts du client, elle doit toujours inclure les buts pour assurer la sécurité. De plus, les buts en thérapie concernent souvent la croissance personnelle, le fonctionnement optimal, le mieux-être et l'actualisation de soi. Enfin, en protection, les buts s'orientent vers l'atteinte d'un niveau de sécurité suffisant pour assurer la sécurité et ne viseront jamais les buts d'une thérapie. Ils suggèrent que les thérapeutes qui travaillent avec des clients suivis en protection devraient chercher eux aussi à viser la sécurité de l'enfant avant tout et qu'ils devraient établir une collaboration étroite avec la DPJ.

Les auteurs signalent que, lorsqu'il y a stagnation dans un dossier, habituellement il y a un manque de focus sur les buts de sécurité. Dans ces situations, il est nécessaire **de se recentrer sur ces buts et sur ce qui doit être fait pour fermer le dossier**. Pour illustrer leur propos, ils décrivent un dossier où un homme sortant de prison et voulant récupérer ses enfants a dû patienter 2 ans avant qu'on accepte de les lui redonner. Tout au long de l'intervention infructueuse, l'objectif d'assurer la sécurité avait été mis de côté et portait sur les comportements délinquants du père. Dès que l'intervention s'est recentrée sur la capacité du père d'assurer la sécurité, il y a eu fermeture rapide du dossier.

Une autre raison qui peut expliquer les stagnations de cas est que l'intervention porte sur

des choses qui ne marchent pas. Comme le mentionne Steve de Shazer, si quelque chose ne marche pas, il faut **faire quelque chose de différent**. Un exemple illustre bien cette affirmation avec une mère dont les enfants lui ont été retirés en raison de son mode de vie comme danseuse érotique. La DPJ lui reprochait une vie chaotique car les enfants la suivaient dans son travail ; en outre, il y avait suspicion d'abus sur les enfants et une mauvaise influence morale. Il y a eu une longue stagnation dans ce dossier car l'agence et l'intervenant cherchaient à ce que la mère change son mode de vie. La réaction de la mère et des enfants a été constamment la même : le problème n'est pas le mode de vie mais votre attitude à mon égard. Lors d'une révision de la situation par les auteurs, il est apparu que de continuer ainsi ne conduirait qu'à un cul de sac. L'intervention s'est tournée plutôt sur ce qui doit être fait pour assurer la sécurité et la mère a pu alors récupérer ses enfants car elle a pu répondre de façon concrète à ce qui lui a été demandé. Un autre exemple décortique un cas de stagnation. Une mère avec des problèmes de d'abus de drogues vivant avec un revendeur de drogues violent. Tant qu'on exigeait qu'elle quitte son conjoint, il avait stagnation et résistance de la mère. Lorsqu'elle s'est fait demander lors d'une révision du cas sa satisfaction de vie et comment elle aimerait être traitée, elle a avoué que sa vie était à 2 / 10 et qu'elle voulait que l'intervenant s'intéresse vraiment à elle et non la traiter comme sa mère le faisait de façon condescendante. L'intervenant a révisé ses buts et la dame qui avait des buts modestes a pu changer sa vie et quitter son conjoint et renouer une relation plus régulière avec ses enfants.

Dans les situations de non progrès, il est utile lors de l'examen du cas de **demandeur au client ce qui devrait être fait pour corriger le tir** comme dans le dernier exemple. Une autre option consiste à ce que l'intervenant **admette qu'il a négligé quelque chose** dans le suivi, qu'il a fait une erreur ou qu'il n'est pas utile comme il le voudrait. Ceci permet une modification du pouvoir et peut contribuer à rétablir une nouvelle collaboration. Ainsi, une situation de non progrès et de frustration pour les intervenants illustre bien ce propos. Dans ce cas, la mère s'est fait retirer ses enfants en raison de blessures physiques sévères. Pendant toute la durée de l'intervention, le but de l'agence visait à ce que la mère reconnaisse sa responsabilité dans les blessures. En révisant le dossier, le nouvel intervenant a pu constater que la mère avait fait des aveux écrits de responsabilité. Il a alors avoué que l'agence avait négligé ce fait important et il lui a demandé comment elle avait fait pour faire ce pas courageux. La mère a été très contente de ce changement et une nouvelle relation a pu commencer de façon efficace.

La **fermeture du dossier** est un enjeu important en protection de la Jeunesse. Quand ce qui doit être accompli pour assurer la sécurité de l'enfant, est défini et observé de façon concrète, cet enjeu est plus facile à résoudre. Cependant, pour diverses raisons, il peut être difficile de se faire une idée claire de la situation pour fermer le dossier : difficulté à rejoindre la famille pour avoir une image précise de la situation, coopération difficile résultant en un suivi chaotique. Ces cas peuvent être fermés quand aucune nouvelle allégation n'est rapportée avec le passage du temps. Selon les auteurs, il y a une tendance dans le milieu à exagérer les cas où aucun progrès n'est possible. Selon une étude citée par ces derniers, les cas où aucune amélioration n'est observée sont plutôt rares. Lorsque vient le moment de fermer un dossier, les intervenants ressentent souvent une grande peur que des blessures surviennent après la fermeture. Cette peur fait que les dossiers soient maintenus ouverts plus longtemps qu'ils ne le devraient. Selon les auteurs, **lorsque les signes de sécurité sont très bien documentés dans le dossier pour en justifier la fermeture, il est très rare que de nouvelles allégations surviennent**. De toute façon, fermer un dossier se base sur un jugement et il n'y a aucune assurance ; le dossier peut être fermé avec une certaine crainte de récurrence et il peut être maintenu indûment pour des craintes injustifiées. À titre d'exemple, les auteurs décrivent une situation avec un homme qui a agressé une fille de 6 ans. L'agence a fermé le dossier se basant sur l'évaluation de

sécurité de l'homme et sur les indices de non récidive très clairs. Comme l'agence ne pouvait trouver d'autres indices de sécurité additionnels à ceux offerts par l'homme, le dossier a été fermé malgré le désaccord de son agent de probation. Ce dernier a, par ailleurs, persisté à ne pas voir les indices de progrès et à le surveiller comme s'il n'avait fait aucun progrès.

Pour illustrer davantage cet enjeu, les auteurs racontent l'histoire d'un homme qui, après avoir purgé sa peine pour avoir abusé d'un enfant placé sous sa garde, désire retourner vivre avec sa conjointe et ses deux enfants. Lorsque l'agence prend connaissance du désir du père, elle s'y oppose fortement et s'en suit une forte résistance de toute la famille. L'agence est alors perçue comme intrusive et aucune collaboration n'a pu se construire. Pour dénouer l'impasse, un nouvel intervenant est entré dans le dossier avec un **regard centré sur les signes de sécurité permettant la fermeture du dossier**. Il s'est d'abord intéressé à réviser tous les signes de sécurité présents et passés. Malgré la méfiance des membres de la famille de faire entrer un nouvel intervenant dans leur vie, ils ont accepté une évaluation individuelle avec chaque membre de la famille pour mesurer le niveau de sécurité. Il est apparu clairement que la relation mère-enfants était excellente, que la sécurité était élevée avec la mère seule et plus basse avec le père seul. Cependant, les enfants n'étaient jamais laissés seuls avec le père. La mère avait donné toute l'information sur leur père et elle contrôlait totalement la vie familiale ce qui a rassuré l'agence. Comme le père se sentait totalement exclu de la vie familiale, il a été convenu d'offrir des occasions pour le père d'avoir des activités avec les enfants comme du sport organisé. Le dossier a pu alors être fermé.

Un autre dossier est présenté pour mettre en évidence l'enjeu de la **fermeture de cas**. Un homme ayant abusé d'une fille sous la garde de sa conjointe a le projet de retourner vivre avec sa conjointe qui est la mère des deux enfants de leur union et d'une fille d'une union précédente. Tous les intervenants en protection et l'agent de probation étaient fermement opposés à ce projet, ce qui fait que la famille refusait toute intervention de la DPJ. Un nouvel intervenant affecté à la famille a porté un regard neuf sur la situation en rencontrant la mère et il a pu découvrir toute la détresse vécue par cette femme car, après avoir dénoncé son conjoint, elle n'a reçu aucune aide et elle s'est retrouvée plus pauvre et ostracisée par sa famille parce qu'elle voulait reprendre son conjoint. L'intervenant a aussi pu apprendre aussi que c'est le conjoint qui amène la sécurité financière et c'est lui seul qui a la capacité d'aider les enfants au niveau scolaire. Grâce à cette écoute, il a été en mesure de créer une relation étroite avec la mère ; celle-ci a accepté qu'il fasse des entrevues individuelles avec les trois enfants pour mesurer leur niveau de sécurité. Comme l'ainée évaluait sa sécurité à 4 / 10. Il a fallu corriger le tir : la jeune ne savait pas pourquoi le beau-père avait été incarcéré et il n'avait fait aucune excuse à la famille pour les conséquences qu'elle avait subies durant son absence. La situation ayant été corrigée, l'ainée a placé sa sécurité à 8 / 10. Des mesures ont été prises pour préparer le retour du père à la maison, mais le couple a freiné le processus car il a reconnu qu'il avait des choses à résoudre auparavant. Devant cette honnêteté et cette maturité du couple à faire de bons choix, le dossier a pu être fermé. Dans tous ces exemples, la patience, le regard positif, l'ouverture d'esprit, l'accueil des idées de la famille ainsi que les habiletés relationnelles de l'intervenant ont fait toute la différence.

Chapitre 9 :

Se centrer sur la bonne pratique : la clé pour une mise en œuvre réussie.

Selon les auteurs, la bonne pratique en protection devrait utiliser les principes du coaching dans le sport. Si un entraîneur se concentre uniquement sur les mauvais coups de son athlète, il est presque impossible que ce dernier obtienne de bonnes performances. Pourtant en protection de l'enfance, les intervenants ont tendance à se centrer sur leurs

pires cas et leurs pires expériences pour ajuster leur pratique. Les exemples présentés dans ce livre sont des exemples de bonne pratique afin d'inspirer votre pratique de façon positive. **Pour apprendre une nouvelle approche, surtout une approche comme Signes de sécurité, il est vital d'utiliser des exemples de succès et de bonne pratique.** La bonne pratique n'est pas synonyme de résultats positifs. Ce que veut dire une bonne pratique, c'est réussir à calmer un parent agressif, c'est garder l'esprit ouvert malgré les difficultés rencontrées, c'est collecter autant d'information sur les signes de sécurité que sur les dangers, c'est tenir compte du point de vue de la famille dans la majorité des étapes de l'intervention même si le résultat obtenu n'est pas positif pour la famille.

Le travail en protection est un emploi parmi les plus difficiles ; aussi l'intervenant peut se sentir invalidé si le formateur (ou le superviseur) l'aborde en ayant toutes les réponses ou en ignorant son expertise. Les auteurs proposent donc que les formateurs adoptent avec les intervenants les attitudes suivantes :

- Assumer que la bonne pratique existe déjà et veiller à la faire émerger.
- Définir aussi clairement que possible ce que nous voulons que les intervenants fassent.
- Complimenter la mise en œuvre réussie.

Lier la bonne pratique actuelle de l'intervenant avec les nouvelles techniques et attitudes crée une belle énergie dans le processus de formation et permet un apprentissage plus durable. Il existe une certaine conception de l'éducation qui considère que l'enseignant expert dépose ses connaissances chez l'élève. Cette vision aliène l'étudiant et n'est pas optimale dans le modèle Signes de sécurité. Comme ce modèle mise sur la collaboration, il est essentiel que l'enseignement s'appuie sur la **collaboration entre le formateur et l'apprenant.**

Les auteurs décrivent ensuite leur programme de formation de 5 jours qui s'étend sur 4 semaines. Les deux premiers jours portent sur les bases de l'approche brève orientée vers les solutions. Offertes deux semaines plus tard, les deux journées suivantes présentent le modèle Signes de sécurité. Ces journées explorent le contenu essentiel de ce livre avec des exemples cliniques, des exercices et la discussion avec des cliniciens utilisant le modèle en contexte de protection. La cinquième journée donnée deux semaines plus tard permet aux participants de revenir sur leurs bons coups et de répondre à leurs préoccupations au sujet de l'usage du modèle avec leurs clients. Quand cela est possible, un suivi est offert pendant 3 à 6 mois à raison d'une demi-journée par mois. Le contenu est identique à la cinquième journée avec un retour sur les succès avant d'aborder les difficultés rencontrées.

Une bonne façon d'installer la collaboration entre les participants et les formateurs consiste à leur demander au début quel est le meilleur intervenant en protection qu'ils ont rencontré et quels sont ses attributs et ses habiletés pour ainsi caractériser une bonne pratique. Il ressort de cet exercice que la **vaste majorité des intervenants aspirent à une pratique collaborative.** Ce résultat correspond d'ailleurs aux travaux de recherche portant sur ce que veulent les intervenants et les familles. Suite à cet exercice, les intervenants sont plus ouverts à accepter les principes d'une bonne pratique et du modèle Signes de sécurité. Une autre stratégie pour favoriser la collaboration consiste à présenter les éléments d'une bonne pratique, de les illustrer avec des exemples cliniques et de demander aux participants en petites équipes d'identifier les éléments de pratique qu'ils utilisent déjà dans leur pratique. Voici quelques exemples de succès rapportés lors de cet exercice :

- Un clinicien qui prend au sérieux le désir d'une mère de reprendre la garde de son enfant même s'il a été placé.
- Un autre qui a aidé une mère à quitter une relation abusive et à trouver un nouveau

logement.

- Un intervenant qui a réussi à nouer un lien avec une mère et à voir ses compétences alors que des intervenants antérieurs ont échoué.
- Un travailleur qui a obtenu du succès avec un homme agressif car il a pu voir que cet homme n'était pas agressif tout le temps avec ses enfants.
- Un clinicien qui a opéré un changement important dans un dossier car il a écouté les plaintes des parents que l'agence a refusées de reconnaître ou de répondre.

Lors de cet échange, les apprenants affirment que les éléments du modèle ne sont pas totalement nouveaux mais que la structure du modèle leur permet d'encadrer leur pratique de façon significative et pertinente dans leurs interactions avec les familles. Il est donc important d'éviter de leur présenter ce modèle comme une approche totalement nouvelle qui va transformer leur pratique. En agissant ainsi, les apprenants peuvent se sentir aliénés. Ils doivent plutôt découvrir qu'ils **détiennent plusieurs éléments d'une bonne pratique et que le modèle agit comme une structure pour encadrer leurs interventions tout au long du processus de suivi**. Les auteurs rapportent un exemple où une intervenante a des difficultés relationnelles initialement avec une mère qui reste ferme sur ses positions. Après avoir mis en évidence les succès que l'intervenante a obtenu avec cette mère, elle a pu répondre par elle-même à la façon de composer avec cette cliente. Si le formateur répond d'abord aux difficultés proposées sans aborder les succès, il devient un expert qui déverse son savoir et néglige l'expertise de l'apprenant. À ce sujet, les auteurs rapportent la situation d'une intervenante qui pleure après avoir écouté 4 ou 5 succès de divers cliniciens. Questionnée sur ce qui lui amène ces émotions, elle affirme que c'est la première fois qu'elle entend en 13 ans de travail des propos au sujet d'une bonne pratique.

Un échange entre un formateur et un participant met en évidence la façon dont l'intervenant a pu modifier le cours de la conversation. En effet, la mère affirmait qu'elle ne voulait pas que son fils soit placé en foyer d'accueil après que le père (ex-conjoint) eut décidé de ne plus l'héberger. L'intervenant lui a fait remarquer que son enfant se retrouve en centre d'accueil suite à son refus qu'il vienne habiter chez elle. En constatant que la conversation ne pouvait aboutir qu'à du blâme et à un cul de sac, l'intervenant a choisi d'amener la discussion ailleurs. Le formateur a alors demandé comment a réussi à changer la conversation et à réussir à nouer une relation après avoir fait cette maladresse. Il dit qu'il **a réalisé que cette femme a refusé son fils car sa famille actuelle avec de jeunes enfants était importante pour elle**. En agissant ainsi, la mère a pu tenir compte de l'avis de l'intervenant qui se préoccupait du vécu de l'adolescent. La mère a alors accepté de maintenir le contact avec son fils et de l'appeler à chaque semaine. Comme on le constate, le modèle Signes de sécurité n'est pas réellement appliqué dans cette situation et la conclusion ne mène pas à ce que la mère prenne charge de l'adolescent. Ce qui importe est de garder les canaux de discussion ouverts entre les parents et les intervenants et de faire en sorte que les préoccupations de chacun soit entendu.

Un autre exemple de cas est rapporté avec le modèle Signes de sécurité. Une jeune fille victime d'abus physique sévère de la part de sa mère voulait comme celle-ci être retirée de sa famille alors de la première entrevue. L'intervenante a accepté rapidement cette position. Une semaine plus tard la mère comme la fille voulaient un retour à la maison. Encore une fois, l'intervenante a accepté la position de la famille après avoir vérifié que la sécurité de l'enfant était assurée. Le formateur a alors demandé ce que l'intervenante a fait de différent de son intervention habituelle. Elle a répondu qu'elle aurait gardé la fille plus longtemps en placement sans même vérifier les indices de sécurité. Elle n'a pas non plus imposé son point de vue et elle a suivi le courant du dossier tout simplement. Une dernière chose différente est qu'elle n'a pas parlé du dossier pour demander un avis à un supérieur. Elle a plutôt rendu sa décision de la retourner chez sa mère en la justifiant et le superviseur l'a

accepté. Après la présentation de ce dossier, une question a été posée au groupe de participants : « **Quel est l'aspect le plus important sur la façon dont ce cas a été traité ?** » Le groupe a répondu que la clinicienne avait foi dans la fille et la mère, elle leur a laissé tout le temps de trouver leurs propres solutions plutôt que de proposer les idées de l'agence, elle les a pris au sérieux à chaque fois au lieu de les convaincre d'une certaine idée. Ces discussions sont filmées et / ou écrites ce qui fait que les participants peuvent les revoir et les montrer à leurs collègues. Ceci agit comme un émolument entre eux pour encourager la bonne pratique.

Les auteurs affirment que la bonne pratique est plutôt cachée que mise en évidence dans les services de protection car l'accent est mis sur les difficultés dans le travail. Il y a aussi des limitations structurales à parler de bonne pratique. En effet, dans le cas précédent, lorsque l'intervenante a dit qu'elle a évité de parler du cas à des collègues, elle savait que la pratique habituelle est de parler du cas et ainsi de mettre de la pression sur la mère de faire face à ses enjeux. Les conventions habituelles de la DPJ ont malheureusement tendance à aliéner les parents. En effet, ceux-ci ont tendance à devenir défensifs quand ils constatent que les cliniciens appliquent le protocole. Ainsi, pour développer une bonne pratique, il serait judicieux que les intervenants aient **l'option de parler librement de leur pratique en dehors des protocoles habituels**. Comme les formateurs sont extérieurs à la hiérarchie de la DPJ, ils sont plus aisément sollicités pour écouter leurs succès et leur démarche plus collaborative avec leurs clients. Les auteurs rapportent que les intervenants plus expérimentés ont souvent développé un réseau de support avec des collègues pour avoir l'espace de parler de leur pratique plus sensible aux familles.

La bonne pratique s'appuie sur une **collaboration étroite à l'intérieur de la DPJ mais aussi à l'extérieur avec les organismes fournisseurs de services psycho-sociaux**. Dans les services de protection, la bonne pratique requiert de la formation, une bonne supervision et une excellente communication à tous les paliers de l'agence. Il faut également une collaboration de qualité avec tous les organismes partenaires : hôpitaux, écoles, CLSC, police, intervenants donnant des services spécialisés. Malheureusement, les services de protection sont souvent mal perçus par les autres organismes et cet antagonisme fait que certains enfants peuvent se retrouver en danger. Si un organisme croit qu'il fait un meilleur travail auprès de la famille que l'autre, ce n'est pas un gage de bonne pratique. Au contraire, il y a un risque certain que des messages contradictoires soient envoyés à la famille, ce qui compromet la sécurité de l'enfant. Lorsqu'il apparaît qu'il existe un antagonisme entre la DPJ et un autre organisme, le formateur soulève cette situation. Il peut alors demander d'évaluer en pourcentage comment l'agence offre de bons services et comment l'autre organisme en question offre de bons services en pourcentage. Il ressort que l'autre organisme a généralement un pourcentage plus bas. Les formateurs s'enquêtent alors si cela est une préoccupation qu'un autre organisme est mal perçu. Souvent cela n'est pas remis en question. Les formateurs vont alors soulever le point eux-mêmes en affirmant que cette situation place la sécurité de l'enfant en danger. Ils demandent ensuite un exemple aux participants d'une bonne collaboration avec un autre établissement, ce qui est assez fréquent. La discussion de ces succès entre établissements est souvent la découverte pour les participants d'une meilleure compréhension du rôle de chacun, mais aussi de la compétence de chacun.

Les auteurs terminent souvent leur formation en demandant d'évaluer sur une échelle de 0 à 10 leur niveau d'expertise et d'habiletés avant et après la formation Signes de sécurité. Les participants rapportent une augmentation moyenne d'un point. Les auteurs expliquent ce progrès par les facteurs suivants :

- Communiquer le respect et l'encouragement pour le travail de protection qu'ils font.
- Offrir un modèle qui donne une direction positive et spécifique à leur pratique et qui les

encourage à voir les familles comme des partenaires avec du potentiel.

- Travailler avec eux d'une manière qui stimule et affirme la bonne pratique.

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. Cette collaboration débute dès le signalement, elle se poursuit lors de la visite d'évaluation, lors de la confection du plan d'intervention, lors du suivi jusqu'à la fermeture du dossier. Comme les auteurs, nous croyons que **la seule façon durable de protéger l'enfant est de développer une relation de coopération entre la famille et l'intervenant**. Comme vous avez pu le constater dans cette synthèse, ce qui a fait une différence dans le succès des divers cas qui ont été présentés ne sont pas les techniques mais bien l'humanité, l'écoute, la foi dans les clients, l'ouverture d'esprit, la patience et le non jugement des divers intervenants.

En plus de ces habiletés, l'intervenant et l'agence doivent **se centrer sur les signes de sécurité** pour conduire une bonne pratique. Dans la plupart des cas de non progrès ou de résistance de la part des familles, il y a presque toujours une négligence à centrer l'intervention sur les buts de sécurité nécessaires à la fermeture du dossier. Ce constat est similaire à ce que je prône dans mes formations : lorsqu'il y a résistance ou non progrès dans l'intervention, il y a toujours une maladresse dans les interventions sous-jacentes. Même dans un contexte de non volontariat, les familles sont toujours motivées à quelque chose ; l'intervenant et l'agence doivent tenir compte de ce qu'elles veulent tout en mettant la sécurité de l'enfant de l'avant.

Pour apprendre ce modèle, les auteurs considèrent que les formateurs doivent également **miser sur la collaboration** entre ces derniers et les apprenants. Lorsque questionnés sur les indices d'une bonne pratique dans leur travail coutumier, les apprenants rapportent qu'ils démontrent plusieurs éléments d'une bonne pratique. Ceci est tout à fait cohérent avec mes expériences de formation. Les intervenants ont souvent l'intuition que des interventions favorisant la collaboration et centrées sur les forces des clients donnent des résultats plus satisfaisants. L'ABOS ne réinvente pas la roue ; comme le modèle Signes de sécurité, elle agit comme un cadre dans la pratique pour organiser les interventions de façon cohérente sur la coopération et sur les compétences des clients tout au long du processus. J'espère que la synthèse de ce livre a pu vous convaincre que l'ABOS est une approche qui peut s'appliquer dans un contexte difficile comme celui de la Protection de la Jeunesse et, qu'ainsi, vous osiez l'expérimenter dans votre milieu de travail.

Références.

1. Gros-Louis, Y. (2022) **Un modèle d'intervention orienté solutions appliqué au contexte de la Protection de la Jeunesse : Signes de sécurité**. L'Art du Possible. Vol 9, no 1.
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 Jeanne : *« Je suis intervenante dans un centre communautaire de justice alternative. Je rencontre des jeunes de 12 à 18 ans qui ont eu des sentences de travaux communautaires et je suis responsable de leur trouver un organisme pour faire leurs heures et faire un rapport au tribunal sur leur participation. J'ai commencé récemment à lire vos écrits sur le web et ça m'interpelle pour ma clientèle. Une majorité de jeunes participent au programme assez bien. Par contre, certains ne font pratiquement rien de ce qu'on leur*

demande et je suis très inquiète pour leur futur qui semble les destiner vers la délinquance adulte. Voici ma question. Avez-vous des suggestions d'intervention avec cette catégorie de jeunes qui refusent de participer et qui ont de sérieux comportements délinquants. »

Merci Jeanne pour ta question qui rejoint en partie le thème de cet article car, tes clients sont en majorité des jeunes non volontaires. Je suis toujours admiratif des personnes qui travaillent dans les organismes communautaires en particulier, dans un secteur de pratique difficile comme la délinquance. Si tu le fais, c'est que tu crois que tu peux faire une différence. Il est très probable que tu as obtenu des succès avec certains jeunes mais, malheureusement, il est possible que tu portes davantage attention à tes difficultés qu'à tes succès. Aussi, mon premier commentaire serait de recenser tes succès avec tes jeunes très difficiles et délinquants. Voici quelques questions que tu pourrais te poser : **Comment ces jeunes expliqueraient-ils leurs changements? Qu'ont-ils remarqué chez moi qui a contribué à leur progrès? Si mes collègues avaient pu m'observer durant toutes mes rencontres, que répondraient-ils à ces questions ? Que diraient les organismes qui ont reçu ces jeunes? »** À partir de ces réponses : **« Quels sont les points communs de mes succès? Quelle différence cela ferait-il de faire davantage de cela (points communs de mes succès) avec mes jeunes les plus difficiles? »** Je crois qu'avec ce premier exercice, tu as de bonnes chances de trouver des réponses à ta question.

De mon côté, quand j'analyse mes succès avec les délinquants, ce qui a fait une différence c'est de rester centré sur le **résultat attendu**. Plusieurs ne voulaient pas cesser la délinquance ou des comportements (abus de substances, liens avec des amis délinquants, etc.) les conduisant à la délinquance; mais, pour la plupart, ils voulaient avoir une vie familiale stable, avoir des enfants, éviter la prison et la probation. Afin d'obtenir cela, il est évident qu'ils devaient modifier certains de leurs comportements délinquants mais cela n'est pas abordé de ma part. Ce point est très important, il faut absolument résister à la tentation de poser des questions sur les aspects du délinquant qu'il ne veut pas changer. L'essentiel de mes conversations portent sur comment le délinquant se rapproche de son résultat attendu, soit s'éloigner de la prison, soit être un bon père ou un bon conjoint. La conversation doit toujours rester autant que possible sur ce qui motive la personne. Évidemment, si les comportements délinquants l'empêchent d'obtenir le résultat attendu, il faut alors l'aborder directement de la façon suivante : **« En quoi continuer à prendre de la drogue t'aide à devenir un meilleur père (ou un meilleur conjoint ou à t'éloigner de la prison)? »** Je te suggère aussi de relire le coin des lecteurs du dernier numéro portant sur le travail en protection. Il y a des idées sur la façon de détailler le résultat attendu et de gérer les réponses insatisfaisantes des clients.

Avec tes jeunes, je leur demanderais **leurs meilleurs espoirs** pour leur participation à ton programme. Ils pourraient répondre : **« Je n'attends rien en venant ici, si ce n'est de me débarrasser de cette obligation. »** Je demanderais alors : **« Quelle différence cela ferait-il pour toi de te débarrasser de cette obligation? »** Une réponse possible serait : **« Je vais pouvoir revoir mes amis et mes parents seront moins sur mon dos. »** Je pourrais encore poser une autre question sur les différences pour obtenir un résultat attendu : **« Qu'est-ce que cela va changer pour toi de revoir tes amis et ne plus avoir tes parents sur le dos? »** Ils pourraient répondre : **« Je serai plus libre et je vais retrouver une vie normale. »** Le résultat attendu serait donc : **« être libre et retrouver une vie normale »**. Mes interventions viseraient donc avec le jeune de l'accompagner à se rapprocher de ce résultat attendu. Si sa participation au programme est mitigée mais qu'il avance sur le résultat attendu, cela peut être passé sous silence à moins que cela l'empêche de se défaire de son obligation. Si sa participation est si mauvaise, que le rapport sera négatif, il serait approprié de lui demander : **« Comment ta façon actuelle de participer t'aide à te défaire de ton**

obligation? » Ou « Si tu savais que le rapport que je vais rendre va t'obliger à rester encore dans ce programme, est-ce que cela va changer à ta façon de participer? »

Une autre intervention possible consiste à utiliser les **compétences du jeune**. A ce titre, je vous rapporte une histoire de cas de Elliot Connie, réputé formateur américain sur l'ABOS. Celui-ci a rencontré un jeune de 16 ans en centre d'accueil en début de carrière. Ce jeune était un grand trafiquant de drogues et il était dans un gang de rue avec un statut élevé. Il était perçu par l'ensemble des intervenants comme un jeune irrécupérable. Connie n'a pas parlé un seul mot sur la délinquance. Il s'est intéressé au jeune en lui demandant comment il a fait pour devenir un vendeur de drogues aussi bon. Le jeune lui a répondu de façon très articulée les principes et les qualités d'un bon vendeur. Pratiquement l'essentiel de la conversation a porté sur cela et sur la façon dont il est parvenu à développer ces principes et ces qualités. Vers la fin de la rencontre, Connie lui a demandé s'il croyait que ces principes s'appliquaient pour vendre des choses de façon légale. Le jeune a été surpris de la question et il a répondu probablement que oui. Connie n'a pas revu ce jeune jusqu'à ce qu'il le rencontre par hasard dans un garage 5 ans plus tard. Le jeune l'a reconnu et il était heureux de lui raconter son histoire. Il dit que, suite à la rencontre, il s'est dit qu'il pouvait réussir dans la vente de façon légale. Il a laissé le gang de rue et il s'est lancé dans la vente d'autos. Il disait avoir une famille et n'avoir jamais eu de problèmes légaux.

J'espère que cette réponse peut t'aider dans ton travail quotidien auprès de tes jeunes. Il est donc essentiel pour mener à bien ce travail de garder la foi dans la personne et de maintenir un regard positif peu importe le type de réponses négatives émises par le jeune. L'intervenant doit éviter de se décourager ou de démissionner devant les réactions négatives du client et croire que celui-ci veut quelque chose de bon pour lui-même et qu'il a toutes les compétences pour l'obtenir.

Bonne chance Jeanne dans ta pratique de l'ABOS avec tes jeunes !

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.**

Pour information et inscription :

Yves Gros-Louis

418-843-2970

centre@psycho-solutions.qc.ca

www.psycho-solutions.qc.ca
