

Numéro 20 - Hiver 2016

L'approche de médiation appliquée en contexte de protection de la jeunesse : des résultats prometteurs

Drapeau S., Lépine R. et collaborateurs

Collection
phaire



ISBN : 978-2-89497-116-1

Centre de recherche JEFAR

Pavillon Charles-De Koninck, bureau 2444
1030, avenue des Sciences-Humaines
Université Laval

Québec (Québec) G1V 0A6

Téléphone : (418) 656-2674 Télécopieur : (418) 656-7787

www.jefar.ulaval.ca



L'équipe de recherche JEFAR est subventionnée par
le Fonds de recherche du Québec - Société et culture
(FRQ-SC).

Qu'est-ce que la négociation sur intérêts?

Au cours des dernières années, les centres jeunesse de Québec, Chaudière-Appalaches et Montérégie, avec le soutien de chercheurs de l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, se sont associés pour expérimenter une approche consensuelle novatrice en protection de la jeunesse : l'approche de médiation. Cette approche s'appuie sur un processus de négociation basé sur les « intérêts » des participants. En identifiant les besoins des acteurs et en choisissant les options menant à un projet d'entente équitable et satisfaisant pour toutes les parties, le processus de négociation sur intérêts se positionne à l'intérieur du courant des approches alternatives de résolution de conflits, plus précisément celui des approches de médiation. L'approche s'inscrit donc à l'opposé de la négociation sur positions, fondée pour sa part sur l'établissement d'un compromis ou la recherche d'une solution dictée par l'une ou l'autre des parties.

Pourquoi une approche de médiation?

L'implantation d'une telle approche relève d'une volonté bien précise : placer le jeune et sa famille au cœur des décisions les concernant. Une telle approche tend à favoriser la mobilisation rapide du jeune et de ses parents non seulement autour de l'identification de leurs besoins, mais aussi autour de leurs forces, leurs compétences et leurs ressources personnelles. Tout en suivant les règles édictées par la LPJ, les échanges s'effectuent dans une atmosphère de respect mutuel, d'ouverture et d'équilibre de pouvoirs. Rapidement, l'intervenant tente d'établir un climat de collaboration et tous les acteurs concernés (parents, enfants, intervenants et autres personnes significatives) sont amenés à partager leurs visions du problème et leurs besoins. Avec le soutien de l'intervenant, ils déterminent des moyens pour résoudre leurs difficultés. Par cette approche axée sur l'identification des besoins et la réappropriation du pouvoir par les parents et les jeunes dans le choix des solutions à envisager, le rôle de l'intervenant est transformé.

Parmi les effets de la médiation sur la clientèle en protection de la jeunesse, la satisfaction des familles ayant bénéficié de cette approche est l'un des principaux résultats mis en lumière dans les écrits recensés. De plus, on observe une amélioration de la relation entre l'intervenant et les parents, de la collaboration, de l'engagement dans l'intervention, de la communication ainsi que du sentiment d'être plus écouté, compris et respecté. Selon les

études, la conclusion d'une entente entre les parties est un autre indicateur de son efficacité. En outre, ces ententes se concluraient plus rapidement et seraient davantage respectées que celles survenues dans le cadre d'une intervention plus traditionnelle. Dans la trajectoire de services des enfants, on note que le dossier des familles suivies selon l'approche de médiation aurait tendance à être fermé plus rapidement. Également, ces familles feraient moins l'objet d'un nouveau signalement que les autres. Enfin, certaines études suggèrent que les méthodes alternatives de résolution de conflits favoriseraient un retour plus rapide des enfants dans leur milieu familial et, par conséquent, auraient un impact positif sur la stabilité des conditions de vie des enfants.



Quelques considérations méthodologiques

Parallèlement à l'implantation de cette approche dans les trois centres jeunesse participants¹, deux études différentes ont permis d'évaluer son expérimentation auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse. Terminée à l'automne 2012, la **première étude** visait à évaluer l'implantation

¹ Entre 2006 et 2010, ces trois centres jeunesse ont investi des sommes importantes pour la promotion de cette approche dans leur établissement, la formation des intervenants et la mise en place de mesures de soutien et d'encadrement.

et les effets de l'application d'un programme d'intervention basé sur l'approche de médiation auprès d'enfants signalés pour négligence (62%), mauvais traitements psychologiques (20%) ou abus physiques dont les situations n'ont pas été soumises à une entente multisectorielle (17%) (art. 38 b, c, e). Sur les 344 familles constituant l'échantillon, on dénombre une majorité de garçons (57%) et l'âge moyen des enfants est de 6,7 ans. Les parents qui ont participé à l'étude sont âgés de 34 ans en moyenne et sont issus principalement de familles monoparentales (62%). Plus de trois fois sur quatre (77%), ces parents sont des femmes. Dans cette première étude, les parents ont été interrogés à deux reprises, au début de l'intervention (temps 1) et six mois plus tard (temps 2). Leur satisfaction des services reçus, leur relation parent-enfant et leur sentiment de compétence ont été abordés aux temps 1 et 2. Au temps 2, des questions sur l'intervention et les changements perçus dans la relation avec leur enfant ont été ajoutées.

« Ces deux études reposent sur des données impliquant près de 600 jeunes et familles suivis par les services de protection de la jeunesse. »

Achevée un an plus tard, la **seconde étude** a poursuivi le même objectif, mais auprès des jeunes suivis pour troubles de comportement sérieux (art. 38 f). Les parents ($N = 246$) et les jeunes suivis ($N = 253$) ont été interrogés par téléphone à la fin de l'étape d'évaluation (temps 1) puis six mois plus tard (temps 2, généralement à l'étape de l'application des mesures). Les principaux indicateurs mesurés ont permis d'aborder le fonctionnement familial, la relation parent-enfant, le sentiment de compétence, la satisfaction en lien avec les services, l'engagement dans l'intervention ainsi que les changements perçus dans la relation parent-enfant entre les deux temps de mesure. Les jeunes interrogés sont en majorité des garçons (55%) et l'âge moyen est de 14,3 ans. Quant à leurs parents, ils ont 42 ans en moyenne et 76% d'entre eux sont des femmes. Pour la plupart, ils proviennent de familles monoparentales (46,5%) ou recomposées (33,1%).

Mises ensemble, ces deux études reposent sur des données impliquant près de 600 jeunes et familles suivis par les services de protection de la jeunesse. Certaines familles ont participé à une intervention fondée sur les principes et les étapes du processus de médiation (information sur la démarche, identification des besoins et des options, projet d'entente) tandis

que d'autres ont reçu l'intervention habituellement offerte par les centres jeunesse. Un devis quasi expérimental avec groupe de comparaison non équivalent a ainsi été privilégié. Dans les deux études, des données ont été extraites du Système clientèle jeunesse des centres jeunesse afin de documenter les effets de la médiation sur les trajectoires des jeunes dans les services de protection de la jeunesse après l'intervention.

Les résultats présentés dans la section suivante rapportent les principaux faits saillants de l'étude sur les trajectoires de services et les effets de l'approche de médiation sur la clientèle en protection de la jeunesse².

Effet de la médiation sur la trajectoire de services : une intervention plus courte chez les jeunes signalés

Les analyses réalisées dans le cadre de la **première étude** montrent des effets différents entre les sous-groupes en fonction du type de signalement retenu (c.-à-d. négligence, mauvais traitements psychologiques et abus physiques). Dans la trajectoire de services, à l'étape de l'évaluation/orientation, la mesure des effets de l'approche de médiation a permis de déceler des différences significatives chez les jeunes suivis pour abus physiques. Ainsi, pour ces jeunes, on note une **augmentation significative du nombre d'interventions terminales**³. Cette forme d'intervention ne nécessite aucun transfert d'intervenant et s'effectue dans un contexte volontaire. Lorsque l'évaluation du signalement conduit à l'étape de l'application des mesures, on observe une **diminution significative du nombre de jours requis pour procéder à l'orientation du dossier** chez les enfants suivis en raison d'abus physiques. Les résultats montrent aussi que par le biais de l'approche de médiation, les parents de ces mêmes enfants sont plus satisfaits des services reçus que ceux ayant été suivis selon l'intervention habituelle en protection de la jeunesse.

² La perception des intervenants sur l'application de l'approche de médiation dans les services de la protection de la jeunesse a aussi été documentée dans les deux études. Faute d'espace, seuls les résultats concernant la clientèle sont présentés dans ce document.

³ « [...] l'intervention terminale en protection de la jeunesse est une intervention applicable dans un contexte volontaire, réalisée par l'intervenant qui a fait l'évaluation et qui vise à modifier rapidement la situation d'un enfant dont la sécurité ou le développement est compromis. L'intervention terminale a pour objectif de mettre fin à l'intervention du DPJ, à court terme, et de référer l'enfant et ses parents à d'autres services, si cela s'avère requis. [...] Il s'agit d'une intervention qui s'appuie sur le potentiel de responsabilisation et de mobilisation des parents, de l'enfant et des ressources du milieu pour apporter rapidement des correctifs à la situation et répondre aux besoins de la famille. » (ACJQ, 2008 : 2-3)

De plus, à l'étape de l'application des mesures, pour les trois motifs de compromission retenus dans cette première étude, les résultats démontrent que **l'approche de médiation est associée à :**

- une durée des services de prise en charge plus courte;
- une diminution de la récurrence des signalements retenus;
- un degré plus élevé d'accord des parents aux objectifs du plan d'intervention.

Une amélioration des relations familiales pour certains jeunes

Les parents dont l'enfant est suivi pour troubles de comportement sérieux ($N = 246$) ont été interrogés lors de la seconde étude. Pour ceux suivis selon l'approche de médiation, les résultats indiquent :

- une amélioration plus importante du fonctionnement général de leur famille comparativement aux autres parents;
- une réduction plus importante de leurs conflits avec leur enfant;
- une augmentation de leur sentiment de compétence.

De leur côté, après l'intervention, on observe chez les jeunes suivis pour troubles de comportement sérieux ($N = 253$) une diminution plus importante des conflits avec leurs parents que chez ceux n'ayant pas bénéficié de l'approche de médiation. De plus, les jeunes suivis ayant bénéficié de cette approche présentent une probabilité moindre de vivre un placement en milieu familial substitut (plus de jeunes sont maintenus dans leur milieu familial). Toutefois, les effets de la médiation sur la trajectoire de services, notamment la durée des interventions et les taux de prévalence des mesures (interventions minimales, ententes provisoires, mesures volontaires et judiciaires) n'ont pas été observés.

Conclusion

Malgré les défis que pose l'intervention en contexte d'autorité, ces deux études fournissent des éléments de réponse sur le plan de l'applicabilité de l'approche de médiation et de sa capacité à mobiliser les acteurs dans un processus de changement. Soulignons également la pertinence de ces études dans un contexte où les modifications apportées à la LPJ incitent les intervenants à utiliser des approches favorisant la participation des parents

et des enfants. Prometteurs, les résultats obtenus concordent d'ailleurs avec ceux d'autres études évaluatives du domaine.

Rappelons que chez les enfants signalés pour abus physiques, davantage de parents se sont engagés dans une intervention terminale et n'ont pas fait l'objet de suivi à l'application des mesures. Ce type d'intervention, réalisé en contexte volontaire, cherche à éviter le recours à des interventions plus longues ou plus lourdes dans les services de protection de la jeunesse. L'adhésion des parents aux objectifs du plan d'intervention est un autre indicateur de l'engagement parental. La diminution de la durée des mesures et la récurrence des signalements montrent aussi que la trajectoire des jeunes peut être infléchie par l'introduction de cette approche consensuelle en contexte de protection de la jeunesse.

Quant aux jeunes suivis pour troubles de comportement, des effets positifs ont été observés sur le fonctionnement familial et sur les relations parent-enfant, tant du point de vue des jeunes que des parents. Ces résultats ne sont pas sans rappeler ceux d'autres recherches évaluatives qui soulignent l'impact positif des programmes de médiation sur les relations familiales des jeunes présentant des problèmes de comportement sévères. Les jeunes ayant bénéficié de l'approche de médiation seraient aussi moins à risque d'être retirés de leur famille pour être hébergés dans un milieu familial substitut.

Enfin, si l'approche de médiation en protection de la jeunesse peut s'avérer un outil de travail efficace pour responsabiliser les familles, elle peut aussi créer un contexte favorisant le renforcement du sentiment de compétence des parents, sentiment essentiel à leur mobilisation.

Pour en savoir plus :



Drapeau, S., Gagné, M-H., Lessard, G., Mireault, G., Turcotte, D. (2012). *Application et évaluation d'une approche consensuelle en contexte de protection de la jeunesse : La négociation sur intérêts. Rapport final présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux. Centre de recherche JEFAR, Université Laval et Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire.*

Drapeau, S., Lessard, G., Turcotte, D. (2013). *Programme PréCrimAdo. L'épreuve des faits. Rapport final présenté au Centre national de prévention du crime. Fonds d'action en prévention du crime. Centre de recherche JEFAR, Université Laval.*