

L'APPROCHE DE MÉDIATION, UNE OPTION EN PROTECTION DE LA JEUNESSE

Rapport d'évaluation

Serge Turgeon, Éducateur

Gilles Mireault, Chercheur

Denis Lacerte, Consultant en statistiques
et l'équipe polyvalente Val-Bélair



PEP

Projet d'Évaluation des Pratiques



Centre jeunesse
de Québec
Institut universitaire

Projet sous la direction de l'équipe scientifique du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire

Octobre 2009

***L'approche de médiation,
une option en protection de la jeunesse***

***Projet d'évaluation des pratiques (PEP)
de l'équipe d'application des mesures de protection de Val-Bélair***

Mise en page : Lucille GRONDIN

Notes : Dans le présent texte, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Le contenu de ce document est placé sous la responsabilité de l'auteur et il n'engage pas le Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

Tous droits réservés. La traduction et la reproduction totale ou partielle de ce document sont autorisées à la condition que la source soit mentionnée :

Production : Centre jeunesse de Québec
Institut universitaire
2915, avenue du Bourg-Royal
QUÉBEC (Québec) G1C 3S2

Téléphone : (418) 661-6951
Télécopieur : (418) 661-5079

Site Internet : centrejeunessedequbec.qc.ca/institut/index.html

Dépôt légal : 3^e trimestre 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-921880-01-5

*La qualité de votre vie professionnelle et personnelle est
proportionnelle à la qualité des questions que vous vous posez.*

Fletcher Peacock, 1998

Résumé à l'intention des gestionnaires

Le projet d'évaluation des pratiques (PEP) de l'équipe Val-Bélair visait à suivre l'implantation de l'approche de médiation au cours de l'année 2008.

À l'automne 2007, l'équipe Val-Bélair a accepté d'expérimenter l'approche de médiation dans leur travail auprès des usagers. Pour ce faire, la Direction du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire soutient leur travail en fournissant une formation de base en médiation à partir du « Programme national de formation », les services sur une base régulière d'un consultant-expert dans l'approche et la libération sur une base hebdomadaire d'une personne de l'équipe (un accompagnateur) pour soutenir les membres de l'équipe. Formations, études de cas, co-interventions et consultations sont offertes à l'équipe Val-Bélair pour favoriser l'appropriation de l'approche.

Le projet d'évaluation des pratiques (PEP) a libéré une personne de l'équipe pour favoriser la participation de l'équipe au suivi d'implantation de l'approche. Plusieurs stratégies de collectes de données ont été mises en place dès janvier 2008 pour documenter cette implantation [sondages mensuels auprès des intervenants, cueillette et analyse des plans d'intervention et des rapports de révision rédigés par les intervenants, inscription des activités en mode médiation dans la banque de données opérationnelle (BDO), sondage téléphonique auprès des usagers et exploitation de la banque de données informationnelles (BDI)].

Les résultats obtenus des différentes sources de données permettent de constater que les intervenants ont progressé dans l'appropriation de l'approche dans leur pratique clinique. On note une augmentation du nombre de dossiers dans lesquels l'approche est utilisée, une augmentation de l'intensité des activités de médiation auprès des usagers, une meilleure conformité des plans d'intervention et des rapports de révision aux standards de l'approche. Également, les intervenants déclarent observer des effets positifs de l'utilisation de l'approche dans leurs relations avec les usagers. Par contre, il a été impossible de compléter les entrevues avec les usagers en nombre suffisants pour obtenir leur point de vue sur l'approche.

Enfin les résultats des analyses faites à partir des données de la banque de données informationnelles ne permettent pas de conclure à un ou des effets de l'approche de médiation sur les fermetures de dossiers, les résignements et les décisions prises suite aux révisions. Le devis utilisé (mesures post seulement sur des groupes exposés ou non à la médiation) ne permet pas de conclure à cet égard. De fait, il semble que le groupe exposé à la médiation présente des résultats moins bons que le groupe non-médiation, mais que ces différences semblent davantage associées à des différences de groupes au départ plutôt qu'à un effet de l'approche de médiation. L'hypothèse la plus plausible est que les intervenants aient appliqué l'approche de médiation à des dossiers plus difficiles.

Il est intéressant de constater que l'équipe d'intervenants projette de mettre en place, dès l'automne 2009, une auto-évaluation de l'intégration de l'approche à leur pratique.

Remerciements

Plusieurs personnes ont collaboré de près ou de loin à notre projet d'évaluation des pratiques. Des remerciements sincères vont d'abord à tous les collègues de l'équipe Val-Bélair qui se sont impliqués au cours de l'année 2008 ainsi qu'à la chef de service M^{me} Margot Gauthier pour y avoir adhéré et s'y être engagée. Merci aussi à M. Bernard Roy qui nous a incités à vivre cette aventure au moment où il assumait la responsabilité de chef d'équipe au printemps 2007.

Un merci particulier s'adresse à nos secrétaires M^{me} Danny Hamilton et M^{me} Luce St-Cyr pour leur complicité et leur rigueur au cours de l'année 2008.

Nos remerciements vont aussi à M^{me} Monique Weaner pour son soutien et à M. Jacques Olivier pour son engagement et sa disponibilité.

Un chaleureux merci s'adresse également à l'équipe d'animation scientifique, soit M^{me} Geneviève Lamonde coordonnatrice du projet PEP, M. Gilles Mireault et M. Denis Lacerte, chercheurs au Centre jeunesse de Québec – Institut Universitaire, sans qui, un projet semblable n'aurait pu se réaliser.

Enfin, nous remercions la Direction du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire pour nous avoir offerts cette opportunité d'être impliqué à ce projet d'évaluation de la pratique.

L'histoire de Jos Bleau et de Jos Connaissant

Un samedi matin du mois de juin 1964, Jos Connaissant se rendit voir son voisin immédiat Jos Bleau. Celui-ci avait le projet de remplacer sa vieille table à pique-nique. Il possédait quelques planches d'épinette et quelques outils, dont un marteau et des clous. Il avait pratiqué plusieurs métiers dans sa vie. Il avait beaucoup d'expérience dans la vie, mais peu en menuiserie.

Jos Connaissant s'amusait à taquiner son voisin en le regardant au-dessus la clôture : « *Vas-tu en venir à bout Jos ?* »

Jos Bleau s'inspira de sa vieille table. Une fois terminée, elle avait l'air d'une belle table à pique-nique. Mais quelle déception lorsqu'il se rendit compte que l'assemblage de pièces de bois à l'œil, malgré son expérience, ne donnait pas les résultats attendus. Le plat de soupe se renverserait à coup sûr et lorsque deux personnes tenteraient de s'asseoir du même côté de la table, ils tomberaient assurément à la renverse.

Jos Connaissant décida de s'en mêler, il offrit à son voisin un coup de main. Il lui montra d'abord son pied-de-roi, un outil précieux et indispensable en menuiserie. Il lui raconta que depuis la fin de la préhistoire, les hommes utilisèrent les membres du corps humain comme unité de mesure. Dans l'antiquité, l'unité de mesure du pied était divisée en doigts et en paumes. Au Moyen Âge, on commença à diviser le pied par douze, ce qui donna le pouce. En France, on utilisait le pied-de-roi comme unité de mesure, il mesurait 32,48 cm et le pied anglo-saxon actuellement utilisé dans le système impérial est de 30,48 cm (12 pouces), d'où la création de cet outil, sous la forme d'une règle de bois pliante. D'ailleurs, aujourd'hui encore, dans les milieux équestres, on mesure la hauteur des chevaux au garrot en nombre de mains.

Jos Bleau comprit rapidement que pour atteindre son objectif, cet outil lui serait indispensable. Il lui procurerait une rétroaction continue sur son travail et le produit fini. Sa table de pique-nique serait fonctionnelle et sécuritaire en plus d'être à son goût.

L'histoire de Jos Connaissant, est une analogie toute simple pour se remémorer que l'homme mesure depuis le début des temps tout ce qui l'entoure pour obtenir une information juste sur ses gestes, ses créations. Cette information l'aide à prendre des décisions, à planifier l'avenir. *L'aventure PEP* dans une équipe d'application des mesures regroupant des intervenants sociaux et des éducateurs leur permettra de prendre des mesures et d'obtenir, tout comme Jos Bleau, une rétroaction sur leur projet d'intégration de l'approche de médiation à leur pratique. La table est donc mise pour le rapport final du projet PEP : *L'approche de médiation, une option en protection de la jeunesse*.

Table des matières

	PAGE
Résumé à l'intention des gestionnaires	v
Remerciements.....	vii
L'histoire de Jos Bleau et de Jos Connaissant.....	ix
Table des matières	xi
Liste des tableaux	xiii
Liste des graphiques.....	xv
Liste des annexes	xvii
1. Présentation générale du projet d'évaluation des pratiques	1
2. Consultation des acteurs et des partenaires	2
3. Description du programme d'implantation de l'approche de Médiation	6
3.1. Rappel des objectifs d'implantation.....	8
3.2. Cibles visées et rejointes	8
3.3. Dossiers travaillés et trajectoire planifiée	8
3.4. Soutien clinique	9
3.5. Soutien clinique aux accompagnateurs.....	9
3.6. Soutien clinique aux intervenants	9
4. Devis d'évaluation	10
4.1. Questions d'évaluation et méthodes de collecte de donnée.....	10
4.2. Critères d'analyse pour les plans d'intervention et les rapports en vue de la révision	12

4.2.1. Critères d'évaluation pour l'analyse des Plans d'intervention initiaux et révisés	12
4.2.2. Critères d'évaluation pour l'analyse des rapports en vue de la révision	13
4.3. Présentation du sondage mensuel réalisé auprès des intervenants du projet	14
4.4. Analyse des données MED inscrites dans les dossiers par les intervenants	14
4.5. Résultats sur la collecte des données	14
5. Présentation des résultats	15
5.1. Résultats concernant l'analyse des plans d'interventions	15
5.2. Les résultats concernant l'analyse des rapports en vue de la révision	19
5.3. Les résultats concernant le sondage intervenant	21
5.4. Les résultats concernant le sondage usager	28
5.5. Les résultats concernant le recensement de données de services MED dans le système PIJ	29
5.6. Comparaisons sur certains services inscrits dans le dossier de l'utilisateur	30
6. Transfert de connaissances	36
6.1. L'animation du PEP	37
6.2. Retombées du PEP	38
6.2.1. Au niveau des intervenants	39
6.2.2. Au niveau des usagers	40
6.2.3. Au niveau de l'organisation	40
6.3. Avantages et contraintes associés au PEP	41
Conclusions et recommandations	43
Références	45

Liste des tableaux

TABLEAU		PAGE
1	Taux de conformité des plans d'intervention et des rapports de révision, selon les critères de l'approche de médiation	21
2	Nombre moyen de dossiers par sondage pour lesquels l'approche de médiation a été utilisée.....	23
3	Nombre d'activités professionnelles déclarées dans les sondages pour lesquelles l'approche de médiation a été utilisée.....	24
4	Nombre et type d'activités de soutien déclarés dans les sondages	26
5	Comparaison du volume d'activités pour les groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION	31
6	Ventilation des activités MED pour le groupe MÉDIATION.....	32
7	Distribution des sujets du groupe MÉDIATION selon le nombre d'activités reçues	33
8	Comparaisons des groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION selon les signalements et les révisions	34
9	Comparaisons des groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION selon le résultat des révisions	35

Liste des graphiques

GRAPHIQUE	PAGE
1 Distribution des plans d'intervention selon la présence des acteurs	16
2 Distribution des plans d'intervention selon la formulation des objectifs.....	16
3 Distribution des plans d'intervention selon les éléments de compromission et des besoins de l'intervenant	17
4 Évolution des scores au plan d'intervention selon le temps de formation de l'intervenant.....	18
5 Moyenne globale des scores aux plans d'intervention selon le temps de formation de l'intervenant	19
6 Distribution des rapports en vue de la révision selon le critère de formulation des besoins et des moyens personnalisés.....	20
7 Distribution des rapports de révision selon le critère de la transposition des éléments de compromission en besoins de l'intervenant	20
8 Distribution du nombre de sondages remplis selon l'intervenant	22
9 Évolution de l'utilisation de l'approche dans les dossiers selon le moment du sondage	23
10 Moyenne des scores aux questions 5a, b, c selon le moment du sondage INTERVENANT	25
11 Moyenne des scores aux questions 5d, e, f, g selon le moment du sondage INTERVENANT	26
12 Moyenne des scores aux questions 7 a, b, c selon le moment du sondage INTERVENANT	27
13 Moyenne des scores aux questions 8 a, b, c, d, e selon le moment du sondage INTERVENANT	28
14 Proportion de jeunes ayant eu une activité de médiation selon le mois	29
15 Nombre moyen d'activités de médiation par jeune par mois.....	30

Liste des annexes

ANNEXE		PAGE
I	Présentation de la candidature au projet PEP	47
II	Réponse du jury, suite à l'appel de candidatures aux projets PEP	51
III	Sondage USAGER	53
IV	Sondage INTERVENANT	61

1. Présentation générale du projet d'évaluation des pratiques

Dès 2006-2007, l'équipe d'intervenants de Val-Bélair a été associée à une démarche d'intégration de l'approche de médiation sous la responsabilité de la Direction de la protection de la jeunesse de l'établissement. À ce moment, tous les intervenants de l'équipe ont reçu une formation du Programme national de formation (PNF – 2006) intitulé « **Approche de médiation en contexte de protection** » et ont pu recevoir du support du conseiller clinique M. Luc Bernard, intervenant au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (CJQ-IU) et auteur connu sur l'approche de médiation en protection de la jeunesse (BERNARD, 2002).

L'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la protection de la jeunesse* en juillet 2007, avec de nouveaux principes axés sur la participation des usagers aux décisions qui les concernent et du développement des approches consensuelles, nous convie à des changements et à des aménagements dans les pratiques.

À l'hiver 2007, l'équipe d'animation scientifique du CJQ-IU lance un appel de candidature pour le projet d'évaluation des pratiques (PEP) aux équipes d'intervenants de l'établissement. M. Gilles Mireault (chercheur à l'équipe d'animation scientifique) et M^{me} Monique Weaner (conseillère à la Direction du développement de la pratique professionnelle et des affaires universitaires) rencontrent les membres de l'équipe d'intervenants de Val-Bélair à leur demande, et ce, pour une séance d'information sur la nature d'un projet PEP. Cette rencontre stimule de l'intérêt chez les membres de l'équipe Val-Bélair qui décident de soumettre un projet PEP.

Un projet PEP est une évaluation scientifique d'un programme en implantation ou déjà implanté. Il associe un intervenant de l'équipe impliquée dans le programme à l'équipe d'animation scientifique responsable du projet. Les projets PEP de l'établissement ont une durée d'environ deux ans. Trois projets faisant partie de la première cohorte ont pris fin en 2008 et trois autres prendront fin en 2009 (incluant celui de Val-Bélair).

En avril 2007, le jury de sélection des projets PEP accueille favorablement la candidature de l'équipe Val-Bélair (annexes I et II). Les travaux débutèrent dans le mois suivant. Un projet d'évaluation des pratiques s'apparente à une recherche dans les méthodes utilisées pour documenter l'objet d'étude, mais comporte une dimension évaluative, c'est-à-dire l'intention de porter un jugement, une opinion sur les résultats des travaux. Dans le cas qui nous concerne, l'objectif de l'évaluation est de suivre l'implantation de l'approche de médiation dans la pratique des intervenants de l'équipe et d'ajuster, le cas échéant, les paramètres de l'implantation afin qu'ils contribuent davantage à la réalisation des objectifs de départ. Dans le jargon de l'évaluation, on dit que l'on utilise l'évaluation à des fins formatives, par contraste avec des fins dites sommatives qui visent à porter un jugement plus global et final sur la valeur du programme/projet/service (SCRIVEN, 1967).

Il importe donc de bien se préparer au départ. Ainsi, beaucoup d'énergies ont été investies dans la planification du projet, afin de présenter à l'équipe d'intervenants un projet qui soit réaliste et réalisable. De fait, tout au long de la démarche, les intervenants ont été sollicités afin qu'ils se

prononcent sur les choix qui s'offraient à eux. Aussitôt, une habitude de consultation les associant intimement au projet s'est installée ; l'objectif étant que le projet soit perçu comme un processus démocratique où les consensus sont recherchés.

Dès le départ, l'accompagnement par les chercheurs de l'équipe scientifique fut essentiel afin de construire un modèle logique de base. Ce modèle précise les ressources utilisées, les activités de production, les services rendus et les effets attendus à court et moyen terme en lien avec le programme de déploiement de l'approche de médiation. Ainsi, se précisent les dimensions et les indicateurs de performance. Ceci a conduit à proposer à l'équipe d'intervenants un plan d'évaluation clair qui précisera, entre autres, les contributions de chacun.

L'approche de médiation ou approche consensuelle favorise une communication fonctionnelle avec des usagers souvent involontaires au départ. Elle aide à l'identification des besoins prioritaires de chacun et surtout des enfants pour lesquels nous intervenons. De plus, c'est une approche respectueuse des rôles parentaux et responsabilisante face à la réponse à apporter aux besoins. Dans un contexte de protection de la jeunesse, on utilisera plutôt le concept de négociation sur intérêts pour désigner cette approche.

La négociation sur intérêt est donc un processus de résolution et de gestion des litiges, dont l'objectif est de parvenir à une entente équitable et satisfaisante entre les parties. L'intervenant assume la gestion du processus tout en étant partie prenante dans l'exercice qui vise la protection de l'enfant. Il n'y a donc pas la présence d'un tiers, d'un médiateur lors de l'intervention auprès d'une famille.

Selon le Programme national de formation — Module GPJ 3 – Aide-mémoire — les principes mis en valeur par l'approche de médiation sont :

- La capacité des personnes à définir leurs propres besoins et leurs propres solutions à condition qu'ils reçoivent un accueil et un accompagnement appropriés.
- La nécessité d'une approche globale et systémique auprès de toutes les personnes en conflit.
- L'accent sur les compétences, les forces et les besoins plutôt que sur les limites et les problèmes.

2. Consultation des acteurs et des partenaires

La consultation des acteurs et partenaires est une étape importante dans le déroulement d'un projet d'évaluation. Elle permet de prendre en compte les intérêts des acteurs concernés par l'évaluation et aussi de mobiliser ces derniers pour favoriser la réalisation d'activités associées à l'évaluation telles la définition des éléments importants de l'intervention, les questions d'évaluation, la collecte des données, l'interprétation des résultats, la prise de décision sur les changements à apporter.

En ce qui concerne les acteurs principaux du projet (les intervenants et le chef de service de l'équipe), chacun d'eux a été consulté tout au long du processus d'évaluation et ils ont pu s'exprimer sur le déroulement du projet ou encore, sur les choix qui s'imposaient. Ceci tout au long des deux années qu'a duré le projet. La réunion bihebdomadaire d'équipe était un moment d'échange privilégiée. Le projet PEP y était d'ailleurs inscrit à l'ordre du jour de façon statutaire.

Pour ce qui est des partenaires qui gravitent autour de l'équipe de Val-Bélair, une consultation officielle a été menée au cours de l'été 2007. Cette consultation a pris la forme d'une entrevue semi-structurée. La consultation des partenaires de l'équipe polyvalente Val-Bélair qui s'est tenue du 24 août 2007 au 27 septembre 2007, était une étape primordiale avant de débiter une démarche d'évaluation de programme.

L'entrevue de consultation consiste à obtenir le point de vue des partenaires sur l'évaluation de l'intégration de cette approche aux pratiques en protection de la jeunesse. Les entrevues ont été menées par la personne libérée pour le PEP. Ceux-ci jouent différents rôles auprès de l'équipe d'intervenants et de la clientèle du CJQ-IU. Ils sont gestionnaires, réviseurs, consultants cliniques, secrétaires, intervenantes ressources, psychologues consultants, coordonnatrice clinique au CLSC. Pour leur part, les intervenants sont eux-mêmes participants à toute la démarche d'évaluation et ils ont été consultés préalablement.

La majorité des personnes invitées à collaborer à ces entrevues ont répondu avec un grand intérêt à nos questions. Elles ont d'abord été sensibilisées par une lettre personnalisée et jointes au téléphone par la suite, pour prévoir un moment pour une rencontre individuelle.

L'entrevue contenait cinq questions. La première concernait la proportion du travail de la personne qui l'amenait à collaborer avec les intervenants de Val-Bélair. La seconde question amenait les gens à préciser leur rôle dans la trajectoire de service offerte à la clientèle. La troisième concernait leur niveau de connaissance de l'approche de médiation. La quatrième questionnait leur point de vue sur les impacts de l'utilisation de l'approche sur la clientèle, sur les intervenants et sur l'organisme. La dernière question voulait recueillir leur perception sur quels aspects en particulier devraient porter l'évaluation de programme.

La proportion du travail des collaborateurs avec les intervenants de Val-Bélair varie de 5 % à 80 % et représente une moyenne de 46 % de leur temps de travail selon leurs estimations.

En ce qui a trait au niveau de connaissance de l'approche de médiation, la majorité d'entre eux évaluaient leur connaissance à faible ou moyenne dans des proportions similaires, mais ils connaissaient les principes de base. Quelques personnes avaient reçu la formation PNF en 2006 ou avaient assisté à une conférence de Luc Bernard, consultant clinique au CJQ-UI et expert de l'approche.

Selon les personnes consultées voici quelques-uns des impacts identifiés sur les **usagers** de l'application de l'approche de médiation :

- Une communication plus constructive.
- Une relation fonctionnelle et protégée entre les parties.
- L'apprentissage d'un mode de gestion des conflits.
- Établir clairement les motifs de protection, adhésion plus facile des usagers.
- Être entendus et respectés dans la perception qu'ils ont des situations qui font problèmes.
- Habilitation des parents à jouer leurs rôles parentaux.
- Sentir qu'ils ont plus de pouvoir sur leur situation.
- Se sentir plus respectés, plus impliqués.
- Parents plus sensibles aux besoins des enfants, plus sensibles pour trouver les ressources pour répondre aux besoins.
- Un plus grand engagement des usagers dans un processus d'aide.
- Moins besoin de la DPJ à long terme.
- Réparateur sur le plan de l'estime d'eux-mêmes.

Toujours selon les gens consultés voici quelques-uns des impacts appréhendés sur les **intervenants** :

- Une communication plus fonctionnelle avec les clients.
- Se sentir *relax*, plus en confiance devant des situations difficiles.
- Se sentir plus respectueux de ce que sont les autres, simplifie les choses, laisse la responsabilité à la bonne personne.
- Vivre moins d'épuisement face aux usagers, à leur situation.
- L'intervenant aura une position professionnelle plus claire.
- Il sera plus confortable avec une démarche participative, une intervention de groupe.
- Meilleures relations avec les clients.
- Portent moins sur leurs épaules les situations familiales.
- Diminution du stress.
- Une approche fondée sur le « savoir être », ça demandera une implication personnelle des intervenants.

- Sécurisant pour la plupart des intervenants, une démarche rigoureuse qui se réfère à un programme connu.
- Voir que son intervention a un impact positif, c'est stimulant, énergisant.

Enfin, les collaborateurs consultés ont aussi relevé des impacts possibles sur le **centre jeunesse** lui-même.

- Protéger les enfants avec une approche qui maximisera la participation des clients, partager la responsabilité de protéger.
- Diminuer le temps de judiciarisation et rendre ce temps disponible.
- Effets positifs sur les plaintes ou les insatisfactions.
- Créer de l'espoir dans une organisation qui est en bout de ligne des services. Qu'il y ait d'autres possibilités, une clientèle plus ouverte aux services.
- Une perception plus positive de la société en général du CJC-IU, est un commentaire qui a été exprimé régulièrement.
- Une vie d'équipe différente. Si les intervenants développent des habiletés de communication, ça devrait influencer le climat d'équipe.
- Une possibilité à long terme d'une diminution de la durée de vie des dossiers.
- L'approche de médiation devrait faciliter l'identification des motifs de protection et l'adhésion de tous les gens concernés. A-t-on vraiment affaire dans la vie des gens ? Que l'on s'en tienne aux motifs, pas comme une défaite d'être intrusif dans la vie des gens.
- Diminution des resignements.

À la dernière question de l'entrevue, les personnes consultées ont exprimé leur point de vue sur les **aspects importants à évaluer** dans cette démarche :

- Le « savoir-être » exigé par cette approche et la qualité d'appropriation de l'approche versus plus ou moins d'impacts sur le fonctionnement de l'organisation (aborder les gens de personne à personne comme « principe de base »).
- L'utilisation de la grille synthèse (tableau de médiation) est essentielle, car elle contient, entre autres, l'adhésion à son contenu par tous les gens impliqués.
- Le processus de médiation peut s'appeler ainsi que lorsque toutes les parties impliquées sont présentes au moment de l'intervention. Les personnes concernées sont-elles toutes présentes ?
- Un indicateur important : comment est la communication entre les gens après l'utilisation de l'approche ?

- À partir de l'expérimentation, avec qui l'approche de médiation fonctionne-t-elle le mieux ?
- Prendre la mesure des impacts au niveau de tous les gens impliqués, parents, enfants, intervenants, etc.
- Impact sur la durée de vie des dossiers.
- Augmentation possible du sens de la responsabilité de protéger leurs enfants chez les parents.
- Niveau de satisfaction des gens suite à l'intervention (clients, intervenants).
- Vérifier le niveau d'appropriation de l'approche par les intervenants et les ressources mises à leur disposition.
- Mesurer le niveau de collaboration des clients.
- Influence sur le plan d'intervention (PI) (objectifs formulés différemment ou pas et adhésion aux objectifs des parents et des jeunes).
- Reconnaissance des facteurs de compromission.
- L'approche est-elle appliquée dès le départ à l'évaluation ?
- Les usagers étaient-ils présents lorsque les décisions les concernant ont été prises ?
- Quelle est la perception des usagers des résultats de l'intervention, en lien avec les motifs de protection ?
- Les usagers ont-ils fait des apprentissages de gestion de conflits ?

Il y a peu d'impacts négatifs qui ont été identifiés. Certaines difficultés l'ont été, mais de façon unanime les personnes consultées voient majoritairement des avantages à l'utilisation de l'approche de médiation en protection de la jeunesse.

Les commentaires recueillis lors des entrevues seront très utiles pour guider les choix dans la formulation des hypothèses, des questions d'évaluation et dans les mesures qui pourront être prises lors de la cueillette de données.

3. Description du programme d'implantation de l'approche de Médiation

Cette section présente les principaux paramètres du projet d'implantation de l'approche de médiation au CJC–IU. Les informations suivantes sont tirées du document « **Déploiement Médiation** » rédigé par M^{me} Monique Weaner (2008), conseillère aux programmes à la DDPPAU de l'établissement.

L'intérêt du CJQ-IU à appliquer l'approche de médiation en contexte de protection de la jeunesse est antérieur aux modifications apportées à la nouvelle *Loi sur la protection de la jeunesse* qui recommande aujourd'hui l'utilisation d'approches consensuelles.

En effet, la nécessité d'intervenir autrement en protection de la jeunesse est née de constats qui, déjà en 2005-2006, ont amené à faire une première expérimentation de cette approche. Ces constats étaient les suivants :

- Être l'objet d'un signalement en protection de la jeunesse est disqualifiant dans la mesure où, d'entrée de jeu, l'angle d'approche est un blâme sur la base des déficits des clients, à partir desquels il devient ensuite difficile de les mobiliser à recevoir de l'aide. **L'utilisation d'une approche de médiation amène l'intervenant à se centrer d'abord sur la personne, ses besoins et ses forces, permettant aux clients de reconnaître d'eux-mêmes, plus aisément, les faits qui compromettent la sécurité et le développement de l'enfant. Les clients, reconnus d'abord pour ce qu'ils sont, peuvent ensuite reconnaître qu'ils ont besoin d'aide.**
- Le degré de satisfaction des clients à l'endroit des services reçus est peu concluant dans la mesure où il leur est difficile de saisir en quoi l'intervention réalisée a amélioré leur situation (CJQ – IU, 2008).

« L'approche de médiation préconise de rassembler les gens impliqués dans la situation le plus rapidement possible. Elle les place en recherche de solutions qui répondront aux besoins de chacun, dont ceux de la DPJ qui veille à l'intérêt de l'enfant. Une avenue qui répond aux besoins exprimés par les clients, qui est décidée conjointement, devient une option « achetée » et perçue comme davantage concrète par la clientèle ».

- Enfin, le nombre de situations se concluant par une judiciarisation est élevé et entraîne des coûts et des stress occasionnés par le passage au tribunal.

« L'approche de médiation permet d'impliquer rapidement les acteurs en cause. Elle favorise les consensus. Elle permet aux clients de choisir la façon dont ils veulent régler leur situation, incluant le tribunal ».

Le cadre d'intervention s'appuie sur les théories de l'empowerment et de la résolution des conflits. Les postulats de base de ces théories sont de même nature que ceux reliés à la thérapie centrée sur les solutions, la thérapie de la réalité et la thérapie brève.

Rappelons que des expérimentations antérieures aux États-Unis (LANDE, 2001) au Canada (CUNNINGHAM • VAN LEEUWEN, 2005 — CARRUTHER, 1997 — MC NEILLY, 1997) ainsi qu'au Québec (LESSARD • MARCOTTE, 2003 — MARCOTTE • CYR, 2002 — MARCOTTE • BRISSON • OLIVIER • LAFLAMME, 1997) avaient déjà conclu à la pertinence de cette approche quant au nombre d'ententes consensuelles obtenues, à l'adhésion des parties à ces ententes, à la diminution de la judiciarisation et à une plus grande satisfaction des clients au processus d'intervention.

Pour sa part, l'équipe Val-Bélair en est venue à la conclusion qu'il est possible d'appliquer une approche de médiation en protection de la jeunesse. Les partenaires des centres jeunesse Chaudière-Appalaches et Montérégie dans ce projet indiquent également que l'approche est prometteuse, notamment en ce qui a trait à l'instauration d'un climat qui facilite les contacts et les liens avec les clients. Ces derniers auraient, aux dires des intervenants, le sentiment d'avoir plus de pouvoir et apprécient avoir l'espace pour s'exprimer. Fort de ces résultats préliminaires, le CJQ-IU a décidé d'aller de l'avant et d'implanter l'approche dans son organisation.

Notons que la volonté d'avoir des résultats probants étayés par la recherche demeure une préoccupation à l'origine de demandes de financement adressées à plusieurs organismes subventionnaires. Ces démarches se sont concrétisées en 2008 par des financements de recherche importants (1 200 000 \$) provenant du ministère de la Santé et des Services sociaux (Québec), du Centre national de prévention du crime (Ottawa) et des Centres jeunesse de Québec, de la Montérégie et Chaudière-Appalaches pour l'évaluation des effets de l'approche de médiation dans les services de protection (DRAPEAU ▪ TURCOTTE ▪ LESSARD, 2008 — MIREAULT ▪ CAMIRÉ, 2008 — DRAPEAU ▪ MIREAULT ▪ TURCOTTE ▪ LESSARD ▪ GAGNÉ, 2008).

3.1. *Rappel des objectifs d'implantation*

Dans l'optique de traduire les intentions de la nouvelle LPJ (projet de loi 125) et de l'établissement (plan d'action LPJ) en moyens tangibles, de voir participer l'usager et ses parents à la résolution de leurs problèmes, de convenir d'ententes à la satisfaction des parties et de diminuer le recours à la judiciarisation, le CJQ-IU a ainsi procédé au déploiement d'une première année d'implantation de l'approche de médiation en 2007.

Rappelons qu'il était visé que les acteurs de l'établissement aillent au-delà d'une simple formation sur l'approche de médiation dans le but de la mettre véritablement en œuvre dans leur pratique auprès de leur clientèle. Les moyens mis en place à cet égard consistaient à recevoir les services d'un formateur, à la libération d'un intervenant de l'équipe pour assurer le soutien à ses collègues, à des sessions de groupe régulières et à des possibilités de co-intervention dans des situations réelles.

3.2. *Cibles visées et rejointes*

L'an 1 ciblait les premiers représentants du DPJ à savoir les chefs des services AEO et RÉVISION, ainsi que les intervenants de ces secteurs intéressés, sur une base volontaire, à appliquer l'approche (formation préliminaire du PNF). Étaient aussi ciblés, dans une perspective de soutien clinique post-formation, les intervenants à l'APPLICATION DES MESURES de Val-Bélair et de l'ÉQUIPE ADOS CHAUVEAU déjà formés à l'approche.

3.3. *Dossiers travaillés et trajectoire planifiée*

Suite à la formation, la consigne donnée aux intervenants était d'appliquer l'approche dans le plus grand nombre de dossiers possibles pour favoriser l'implantation dans la pratique quotidienne. Préférentiellement, les dossiers évalués à l'étape « Évaluation–Orientation », selon

l'approche médiation, devaient être dirigés en trajectoire continue vers des intervenants du service APPLICATION DES MESURES déjà formés à cette approche. Lorsque cela s'avérait impossible, des intervenants formés à l'« Approche orientée vers les solutions » pouvaient assumer le relais.

3.4. Soutien clinique

Mentionnons que beaucoup de temps a été consacré à recréer un intérêt auprès des personnes déjà formées et à mettre en place le support requis, sur le plan individuel et de groupe, pour créer et soutenir l'intérêt de ceux nouvellement formés.

En novembre 2007, entraient en fonction le **consultant** en approche de médiation (M. Jacques Olivier), à raison de 2 ½ jours par semaine, ainsi que deux **accompagnateurs AEO** (M. Pierre Barry pour Québec-Nord et M^{me} Diane Chouinard pour Québec-Sud) qui ont été libérés à raison de 2 ½ jours par semaine et un **accompagnateur en APPLICATION DES MESURES** (M. René Lambert, équipe de Val-Bélair) libéré 1 jour par semaine.

3.5. Soutien clinique aux accompagnateurs

Dans un premier temps (pendant 4 mois entre novembre 2007 et février 2008), le travail auprès des accompagnateurs consistait à ce qu'ils s'approprient l'approche en l'appliquant dans tous leurs dossiers sous supervision du consultant.

Dans un second temps (février à mars 2008), ils devaient se préparer à jouer leur rôle (définition de leur rôle, *modeling* sur le support offert par M. Jacques Olivier), puis enfin, entrer véritablement dans la fonction d'accompagnement auprès des intervenants formés (consultations et co-interventions de mars à juin 2008). À partir d'avril 2008, ils ont assumé également l'animation des rencontres de consultation de groupe. Un travail sur la transposition de l'approche de médiation sur le plan des écrits (rapport AEO, ententes sur mesures volontaires, plan d'intervention et rapport de révision) s'est initié avec les accompagnateurs et se poursuivra au sein des rencontres de consultation.

3.6. Soutien clinique aux intervenants

Les intervenants formés initialement en 2006 ont bénéficié d'une rencontre de mise à niveau, et ce, à titre de rafraîchissement sur l'approche. Deux formations PNF ont été offertes, l'une à l'automne pour les accompagnateurs, une superviseure de stage et de nouveaux employés de l'équipe de Val-Bélair, et l'autre en février 2008 s'adressait aux intervenants AEO et aux avocats.

Le soutien clinique offert aux intervenants prenait la forme de consultations de groupe à raison d'une fois par mois environ, de consultations individuelles et de co-interventions au besoin. Les intervenants pouvaient s'adresser au consultant clinique ou à l'accompagnateur pour répondre à leurs besoins.

4. Devis d'évaluation

Les questions d'évaluation ainsi que les stratégies privilégiées pour tenter d'y répondre ont été d'abord soumises à une consultation des membres de l'équipe avec l'objectif de requérir leur adhésion. Ces consultations ont eu lieu lors de réunions d'équipe. Il en a été de même en ce qui concerne les sondages et les instruments de mesure choisis ou les critères d'évaluation retenus. Les membres de l'équipe ont adhéré de façon unanime sur l'ensemble des éléments suivants.

4.1. Questions d'évaluation et méthodes de collecte de donnée

Les intervenants membres de l'équipe de Val-Bélair ont privilégié deux grandes questions d'évaluation, soit :

➤ Question 1

« Jusqu'à quel point les intervenants (ARH et éducateurs) de l'équipe polyvalente Val-Bélair utilisent les principes de l'approche de médiation dans leurs activités professionnelles liées à l'application de mesures de protection ? »

La collecte de données s'est effectuée de plusieurs façons pour répondre à la question, c'est-à-dire :

- Un sondage en ligne auprès des intervenants sur l'utilisation de l'approche dans les opérations (PI, révision, entente, activités) a été rempli une fois par mois, pendant toute l'année 2008 (annexe IV).
- Le recensement et l'analyse des plans d'intervention produits selon des critères de l'approche au cours de l'année 2008.
- Le recensement et l'analyse de tous les rapports de révision produits selon des critères de l'approche.
- Le recensement des suivis d'activités identifiés « MED » dans le dossier informatisé de l'usager (PIJ) par les intervenants au cours de l'année 2008. Ces suivis d'activités relatent l'utilisation avec les usagers de l'approche de médiation.
- À l'automne 2008, un sondage a été réalisé auprès des usagers exposés à l'approche de médiation (annexe III).

➤ **Question 2**

« **Quels sont les effets de l'intégration de l'approche de médiation sur... ?** »

✓ **L'appropriation de l'approche chez les intervenants**

Au moyen du sondage en ligne auprès des intervenants sur l'appropriation de l'approche rempli chaque mois, tout au long de l'année 2008 (annexe IV).

✓ **La satisfaction des usagers**

Sondage auprès des usagers sur leur satisfaction face aux services offerts à compter de l'automne 2008 (annexe III).

✓ **L'organisation**

De façon plus générale, certains indicateurs ont été vérifiés dans la trajectoire de service telle que les fermetures, les révisions anticipées, les activités et les ententes sur mesures volontaires.

Les attentes de collaboration de la part des intervenants impliqués dans le projet PEP à Val-Bélair sont les suivantes :

- Une fois par mois, l'intervenant remplit un sondage en ligne sur l'utilisation de l'approche et son appropriation (dès la fin de janvier 2008) — (annexe IV).
- Chaque fois qu'il consigne un suivi d'activité qui a trait à l'approche de médiation, il codifie dans PIJ la fenêtre « *fait par* » en y inscrivant « MED/» devant son nom (dès janvier 2008, et ce, pendant toute l'année).
- Lorsqu'il produit le « Plan d'intervention », il en fait une copie rendue anonyme (et ce, pour tous les plans) pour la remettre à la personne-ressource du PEP dans son équipe (à compter de janvier 2008, et ce, pendant toute l'année).
- Lorsqu'il produit un « Rapport en vue de la révision », il en fait une copie rendue anonyme pour la remettre à la personne-ressource du PEP (à compter de janvier 2008, et ce, pendant toute l'année).
- À l'automne 2008, l'intervenant sollicite les usagers pour un sondage sur l'utilisation de l'approche.

4.2. Critères d'analyse pour les plans d'intervention et les rapports en vue de la révision

Ces critères ont été élaborés avec le concours de M. Jacques Olivier (consultant formateur en approche de médiation) et M^{me} Monique Weaner (conseillère à la DDPPAU). M^{me} Weaner est responsable du dossier d'implantation de l'approche de médiation. Nous avons aussi bénéficié du support de M. Gilles Mireault (chercheur à l'équipe d'animation scientifique) pour la structuration des critères. Les nombres associés à la formulation de chacun des critères correspondent à la cote attribuée à chaque document plan d'intervention ou rapport en vue de la révision pour chacun des critères. Le but de cette démarche était de sélectionner des critères établis à partir des standards de l'approche de médiation et donner une crédibilité clinique à l'évaluation de ces documents.

La formulation des critères d'analyses a été adaptée à la nature de chacun des documents. Ainsi, le critère « *Présence des acteurs impliqués dans la situation* » pour l'analyse des plans d'intervention n'est pas pertinent pour le « *Rapport en vue de la révision* » qui est rédigé par l'intervenant en l'absence des usagers. Pour les autres critères, on observe une certaine similitude, mais des nuances ont été apportées pour les adapter à la nature du document analysé.

4.2.1. Critères d'évaluation pour l'analyse des Plans d'intervention initiaux et révisés

➤ Critère 1 — Présence des acteurs impliqués dans la situation à la rencontre de PI

- Cotation :**
- 0** Aucune des personnes impliquées n'est présente.
 - 1** Une seule des personnes impliquées est présente.
 - 2** Quelques personnes impliquées sont présentes.
 - 3** Toutes les personnes impliquées sont présentes.

➤ Critère 2 — Formulation des objectifs spécifiques traduits en besoin de façon précise et personnalisée et les moyens énoncés expriment l'implication des acteurs

- Cotation :**
- 0** **Aucun** objectif spécifique n'est traduit en besoin de façon précise et personnalisée et aucun des moyens énoncés exprime l'implication des acteurs.
 - 1** **Quelques** objectifs spécifiques sont traduits en besoin de façon précise et personnalisée et quelques moyens énoncés expriment l'implication des acteurs.
 - 2** La **plupart** des objectifs spécifiques sont traduits en besoin de façon précise et personnalisée et la plupart des moyens énoncés expriment l'implication des acteurs.
 - 3** **Tous** les objectifs spécifiques sont traduits en besoin de façon précise et personnalisée et tous les moyens énoncés expriment l'implication des acteurs.

➤ **Critère 3 — Présence des éléments de compromission et des besoins de protection**

- Cotation :**
- 0** Aucun élément de compromission ou besoin n'est inscrit.
 - 1** Seuls les éléments de compromission sont inscrits.
 - 2** Seuls les besoins des intervenants sont inscrits.
 - 3** Les éléments de compromission et les besoins de l'intervenant sont inscrits.

4.2.2. Critères d'évaluation pour l'analyse des rapports en vue de la révision

➤ **Critère 1 — Formulation des besoins et moyens (options) pour les acteurs impliqués**

Définition : Le critère est défini par la formulation, dans le rapport, en vue de la révision de besoins et de moyens (options) précis et personnalisés pour les acteurs impliqués. Le critère s'adresse uniquement aux sections 2, 3, 6, 7, 8, 9 du rapport en vue de la révision et est appliqué globalement pour l'ensemble de ces sections. Une seule cote pour l'ensemble des sections ciblées.

- Cotation :**
- 0** Aucun besoin ou moyen précis et personnalisé n'est inscrit pour les acteurs impliqués.
 - 1** Les besoins et moyens précis et personnalisés sont inscrits pour **quelques-uns** des acteurs impliqués seulement.
 - 2** Des besoins et moyens précis et personnalisés sont inscrits pour la **plupart** des acteurs impliqués.
 - 3** Des besoins et moyens précis et personnalisés sont inscrits pour **tous** les acteurs impliqués.

➤ **Critère 2 — Transposition des éléments de compromission en besoins de protection**

Définition : Le critère est défini par la transposition, dans le rapport en vue de la révision, des éléments de compromission du dossier en besoins de protection pour l'intervenant. Le critère s'adresse à l'ensemble des sections du rapport en vue de la révision et est appliqué globalement pour l'ensemble de ces sections. Une seule cote pour l'ensemble des sections ciblées.

- Cotation :**
- 0** Aucun élément de compromission n'est transposé en besoin de protection.
 - 1** Une partie seulement des éléments de compromission est transposée en besoin de protection.
 - 2** Tous les éléments de compromission sont transposés en besoin de protection.

Les plans d'intervention et les rapports de révision ont été évalués par M. Serge Turgeon, éducateur et responsable du projet PEP de l'équipe Val-Bélair. Il n'a évidemment analysé aucun des plans ou rapports qu'il a produit en 2008.

4.3. *Présentation du sondage mensuel réalisé auprès des intervenants du projet*

Le sondage (annexe IV) portait sur l'utilisation de l'approche de médiation et son intensité. Ils portaient aussi sur le degré d'intégration de l'approche, l'utilisation des mesures de soutien à l'intégration et les effets observés.

Les questions relatives au degré d'utilisation interpellaient les intervenants sur le type d'activité professionnelle dans laquelle il avait utilisé l'approche, ainsi que leur nombre. En ce qui concerne les effets, ils étaient questionnés sur leurs observations dans leurs relations avec les usagers, sur les relations des usagers entre eux, sur la mobilisation des usagers et sur la perception que l'utilisateur a de l'intervention.

Pour ce qui est de l'appropriation, les questions référaient aux connaissances de l'approche, à l'utilisation des concepts s'y rattachant, à l'aide à la rédaction du plan d'intervention, au confort et à la persistance à utiliser l'approche devant des difficultés ou encore le peu de probabilité d'arriver à une entente. Le sondage questionnait aussi les intervenants sur l'utilisation des mesures de soutien offertes dans le programme d'intégration de l'approche.

4.4. *Analyse des données MED inscrites dans les dossiers par les intervenants*

Dès janvier 2008, les intervenants de l'équipe ont commencé à inscrire dans leurs dossiers toutes les activités faites auprès des usagers en mode médiation. Même les discussions cliniques effectuées avec d'autres collègues ou chef de service pouvaient être inscrites MED.

Afin de mesurer les effets possibles de l'approche de médiation sur les indicateurs préalablement choisis en lien avec les objectifs du projet (taux de signalement, taux de révision, taux de révision anticipée et fermeture de dossier) une stratégie d'analyses comparatives a été adoptée en considérant les multiples limites liées aux données extraites de la BDI (base de données informationnelles). La stratégie a consisté à créer deux groupes distincts sur la base suivante : le groupe 1 (groupe médiation) a été constitué de jeunes qui avaient eu durant l'année 2008 au moins une activité de type médiation tandis que le groupe 2 (groupe non-médiation) a été constitué de jeunes où il n'y avait eu aucune activité de type médiation inscrite durant l'année 2008.

4.5. *Résultats sur la collecte des données*

La collecte de données a été effectuée principalement sur toute l'année 2008. Les intervenants y ont participé de façon constante. Ces derniers ont rempli **92** sondages en ligne au cours de l'année, et ce, à raison d'un par mois. Ce sondage questionnait les intervenants sur leurs activités au cours du dernier mois.

Des données ont aussi été recueillies dans PIJ au début de 2009. Au total, **1141** suivis d'activités ont été relevés par les intervenants, et ce, dans des situations où au moins un des principes de l'approche de médiation a été utilisé au cours de l'année 2008, auprès des usagers.

Des données concernant les ententes sur mesures volontaires, les fermetures et les révisions anticipées ont aussi été recueillies dans PIJ. Nous avons obtenu au préalable les autorisations nécessaires et nous nous sommes engagés à satisfaire certaines normes concernant la conservation des données et la confidentialité.

À partir de l'automne 2008, les intervenants de l'équipe ont sollicité les usagers pour participer à un sondage sur leur satisfaction. Malgré plusieurs relances auprès des intervenants, seulement **6** usagers ont pu être rejoints. Cela a conduit à l'abandon de l'exercice. Compte tenu du faible nombre de répondants, il aurait été difficile d'accorder une crédibilité scientifique aux données. Mais pour l'ensemble des usagers qui ont été rejoints, les réactions à l'approche de médiation furent très positives.

Les intervenants ont également remis, pour fins d'évaluation, **329** plans d'intervention initiaux et révisés et **177** rapports en vue de la révision. Le logiciel SPSS a été utilisé pour emmagasiner les résultats des analyses des plans d'interventions et des rapports en vue de la révision. Ce même logiciel a également servi à la compilation des données pour les sondages des usagers.

5. Présentation des résultats

Le présent chapitre traite des données recueillies à partir des différentes sources d'information décrites dans la section précédente du devis d'évaluation. Les résultats de l'analyse des plans d'intervention et des rapports de révision, les résultats aux sondages mensuels auprès des intervenants et les données recueillies dans les dossiers informatiques (PIJ) des usagers y sont présentés.

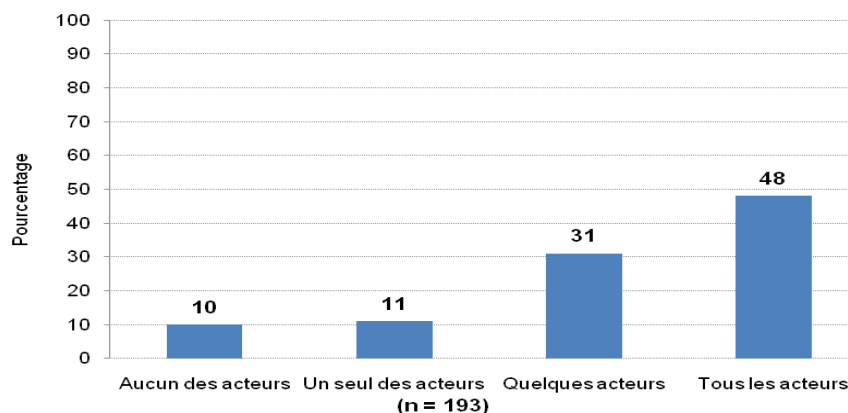
5.1. Résultats concernant l'analyse des plans d'interventions

Les intervenants de l'équipe acheminaient à l'intervenant PEP les plans d'interventions. Ils prenaient soin de masquer le nom des usagers qui y apparaissaient. Ce ne sont pas tous les plans d'interventions produits par les intervenants de l'équipe qui ont été acheminés. Un total de 329 plans a été récolté et analysé, mais pour l'analyse finale seulement 193 plans produits par 9 intervenants, de janvier 2008 à décembre 2008, ont été retenus. Les plans produits par les intervenants, avant qu'ils aient eu la formation de base, ont été retirés de la banque de données ainsi que ceux produits dans le cadre d'une intervention inter-centre jeunesse, ce qui explique la différence entre nombre de plans reçus et le nombre de plans analysés. De plus, les plans d'intervention effectués dans un contexte inter-centre jeunesse ne peuvent répondre au premier critère (présence des acteurs). L'intervention a lieu habituellement auprès d'une seule personne ou d'une partie de la famille.

Le premier graphique présente la distribution des plans d'interventions selon le premier critère d'analyse « *Présence des acteurs* ». On y observe qu'au moins un acteur est présent dans 90 %

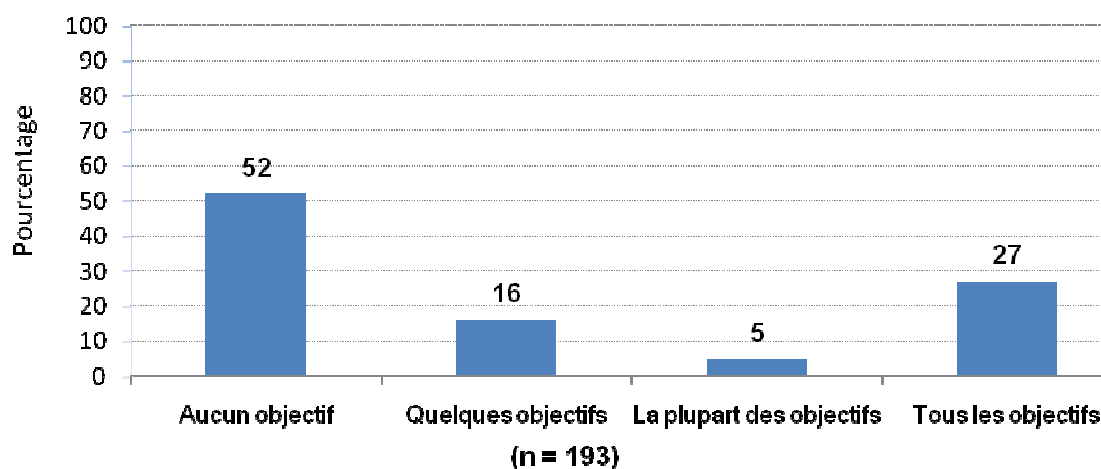
des plans d'interventions initiaux ou révisés. On y observe aussi que pour pratiquement un plan d'intervention (48 %) sur deux tous les acteurs concernés sont présents. Ainsi, sur une année complète d'appropriation de l'approche, un plan d'intervention sur deux révèle que tous les acteurs concernés sont présents.

Graphique 1
Distribution des plans d'intervention selon le critère « Présence des acteurs »

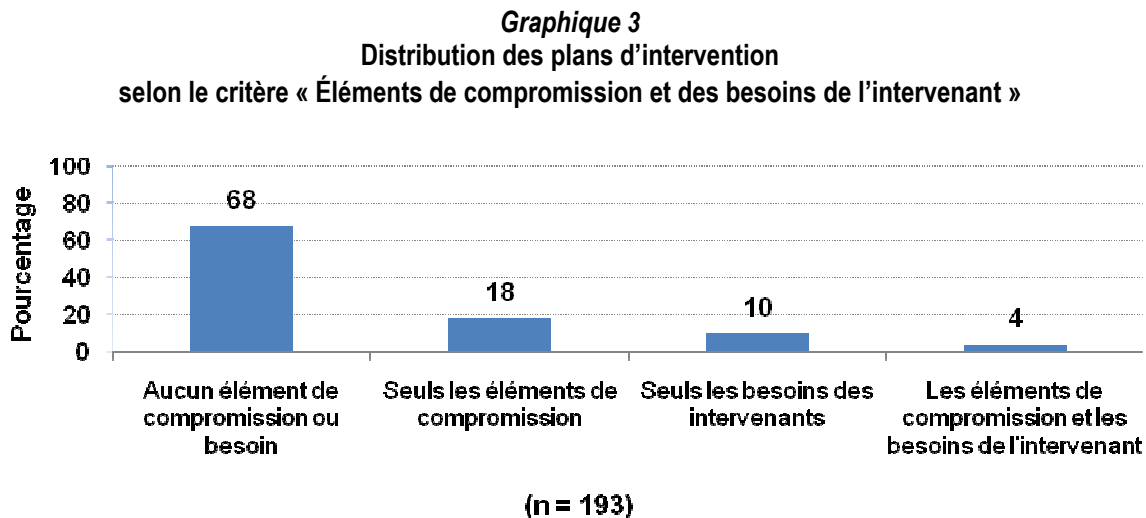


Le second graphique montre la distribution des plans d'intervention selon le deuxième critère d'analyse portant sur la formulation des objectifs : *les objectifs spécifiques sont traduits en besoin de façon précise et personnalisée et les moyens énoncés expriment l'implication des acteurs*. On y observe que pratiquement un plan sur deux (48 %) contient au moins un objectif, sinon tous les objectifs formulés en besoins personnalisés. Une proportion de ceux-ci (27 %) contient tous les objectifs formulés en besoins personnalisés.

Graphique 2
Distribution des plans d'intervention selon le critère « Formulation des objectifs »



En ce qui a trait au troisième critère (graphique 3), la *présence des éléments de compromission et des besoins de protection* dans les plans d'intervention, on observe peu sa présence dans les plans d'intervention analysés. Moins de 5 % des PI répondent au critère de manière satisfaisante.



Les plans d'intervention sont en quelque sorte un témoin de ce qui se passe entre l'intervenant et les usagers. L'analyse des plans d'intervention produits par les membres de l'équipe de Val-Bélair démontre que ces derniers utilisent l'approche de médiation dans une proportion significative pour les deux premiers critères (au moins 50 %), mais beaucoup moins selon le troisième critère. Le troisième critère est probablement le plus difficile à atteindre de manière satisfaisante. Il exige de traduire en besoins de l'intervenant les motifs de compromission. C'est un exercice qui nécessite une maîtrise plus avancée de l'approche. D'ailleurs, la réaction des intervenants, lors de la présentation de résultats partiels en juin 2008, indiquait que ce n'était pas pratique courante d'inscrire à chaque révision du plan d'intervention les éléments de compromission ou les besoins de protection. Certains intervenants soupçonnent même que cette pratique ait un effet dévalorisant et disqualifiant sur les usagers.

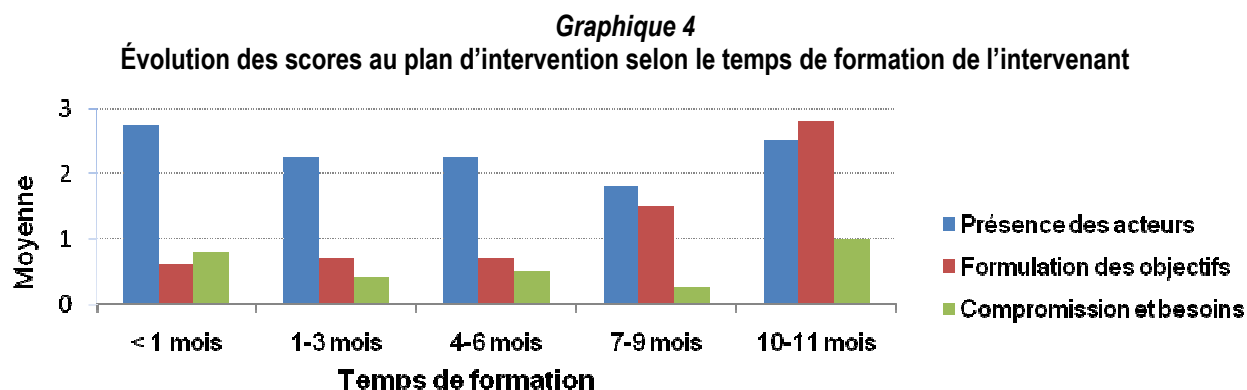
Ces analyses nous renseignent donc sur le besoin de mieux maîtriser certains concepts de l'approche telle celui de transposer les blâmes en besoin. Et plus spécifiquement en protection de la jeunesse, transposer les éléments de compromission en besoin de protection. On peut conclure qu'il demeure un besoin de mesures de soutien à plus long terme pour mieux intégrer l'approche de médiation aux pratiques et en particulier dans la documentation officielle telle que les PI.

Une autre analyse des résultats concernant les plans d'intervention a aussi été réalisée. Le graphique 4 montre les résultats des évaluations des plans d'intervention sur les trois critères, mais regroupés selon le temps de participation de l'intervenant aux mesures de formation et de soutien. Chaque bâtonnet représente la moyenne de tous les plans d'intervention analysés dans la période d'exposition aux mesures de soutien.

Le premier critère sur la présence des acteurs semble se maintenir à un bon niveau moyen depuis le début de l'exposition aux mesures de soutien. La moyenne est supérieure à 2/3, ce qui laisse supposer que plusieurs PI ont atteint la cote maximale.

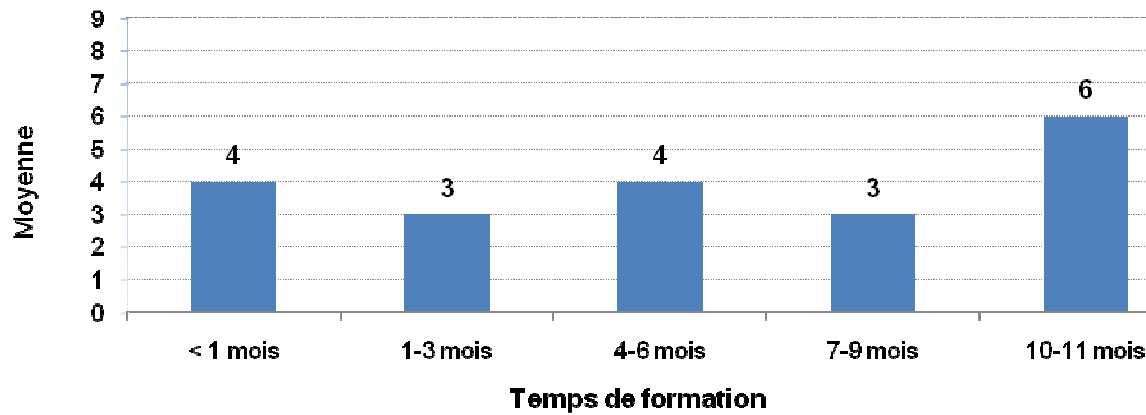
Le second critère, la formulation des objectifs en besoin augmentent sensiblement à mesure que le temps d'exposition augmente en particulier à partir du 10^e mois d'exposition.

Le troisième critère est plus instable et ne semble montrer une amélioration qu'après 10-11 mois de participation au programme. La donnée n'apparaît pas sur graphique, mais on ne trouve que 15 plans d'intervention soumis à l'évaluation pour la période 10-11 mois. Ce petit nombre est explicable en partie par le roulement de personnel important en 2008 dans l'équipe Val-Bélair qui fait que peu d'intervenants ont été exposés aussi longtemps aux mesures de soutien. Néanmoins, ces PI répondent, en moyenne, aux trois critères de manière plus importante que pour les PI des périodes précédentes.



Enfin le graphique 5 montre la moyenne globale des scores au PI selon le temps de formation des intervenants qui les ont soumis. Le score global maximal est sur 9 (3 critères × score maximal 3). Comme on peut le constater, on note une progression importante (passant de 3-4 à 6) de la cote moyenne des PI lorsqu'ils atteignent la période 10-11 mois d'exposition au programme de formation de l'approche de médiation.

Graphique 5
Moyenne globale des scores aux plans d'intervention selon le temps de formation de l'intervenant



En conclusion, le facteur temps d'exposition aux mesures de soutien et de formation est significatif dans l'intégration des principes de l'approche. On observe des habiletés plus grandes chez les intervenants à formuler des objectifs en besoins précis et personnalisés. On peut présumer raisonnablement que le maintien à plus long terme des mesures de soutien permettra une plus grande intégration de l'approche de médiation à la pratique et une meilleure maîtrise des standards de l'approche sur lesquels s'appuyaient les critères d'analyses des plans d'intervention.

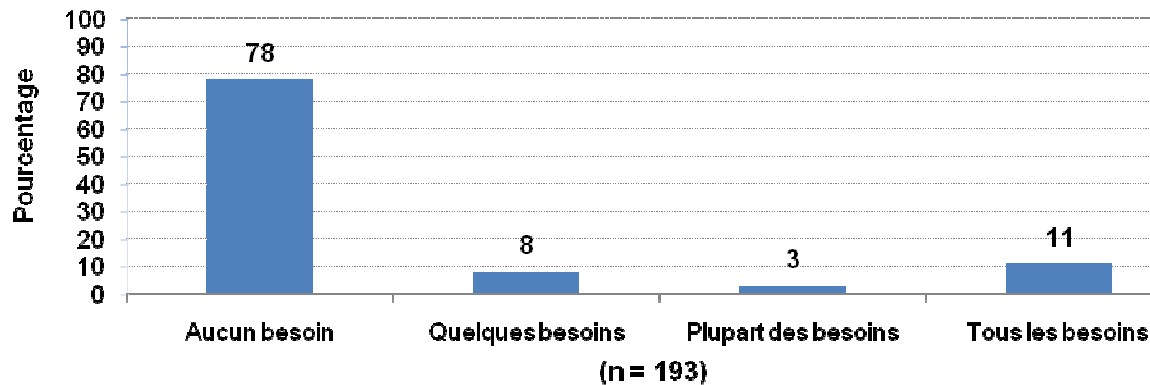
L'analyse des plans d'intervention visaient l'évaluation des habiletés à rédiger un plan d'intervention qui traduit bien les standards de l'approche de médiation. La conformité des plans d'intervention aux normes de qualité du CJ Québec n'a pas été évaluée.

5.2. Les résultats concernant l'analyse des rapports en vue de la révision

Les rapports en vue de la révision (n = 177) ont été remis à l'intervenant PEP par le secrétariat, une fois l'identité des usagers effacée. Il s'agit de tous les rapports produits en 2008 à Val-Bélair. Ils ont été analysés avec des critères semblables à ceux retenus pour l'analyse des plans d'intervention. Le document est un rapport produit par l'intervenant seul pour résumer la situation de l'utilisateur et l'évolution de sa situation à l'intention du réviseur.

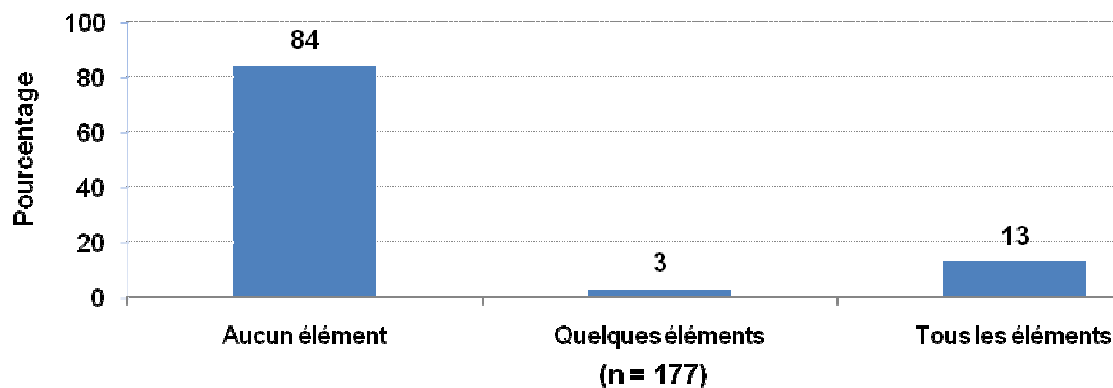
Le graphique 6 illustre la répartition des rapports selon le pointage attribué pour chacun des critères. Le premier critère se définit par la *formulation de besoins et de moyens (options) personnalisés pour les acteurs impliqués*. On y observe que 22 % des rapports contiennent les besoins et les options au moins pour quelques acteurs impliqués. Notons que 48 % des plans d'intervention contiennent au moins quelques objectifs formulés en besoin personnalisés (graphique 2).

Graphique 6
Distribution des rapports en vue de la révision
selon le critère « Formulation des besoins et des moyens personnalisés »



Le second critère se définit par la transposition, dans le rapport en vue de la révision, des *éléments de compromission du dossier en besoins pour l'intervenant*. Dans le graphique 7, 16 % des rapports en vue de la révision analysée répondent partiellement ou totalement au second critère. Pour les plans d'intervention (graphique 3) ceux-ci répondent partiellement ou complètement au second critère dans une proportion de 32 %.

Graphique 7
Distribution des rapports de révision
selon le critère « Transposition des éléments de compromission en besoins de l'intervenant »



Comme on peut le constater au tableau 1, les résultats concernant les rapports de révision apparaissent moins conformes que les plans d'intervention aux critères d'analyse.

Tableau 1

**Taux de conformité des plans d'intervention et des rapports de révision,
selon les critères de l'approche de médiation**

Critères d'analyse	Plan d'intervention	Rapport en vue de la révision
Formulation des objectifs en besoins personnalisés	48 %	22 %
Transposition des éléments de compromission en besoin de protection	32 %	16 %

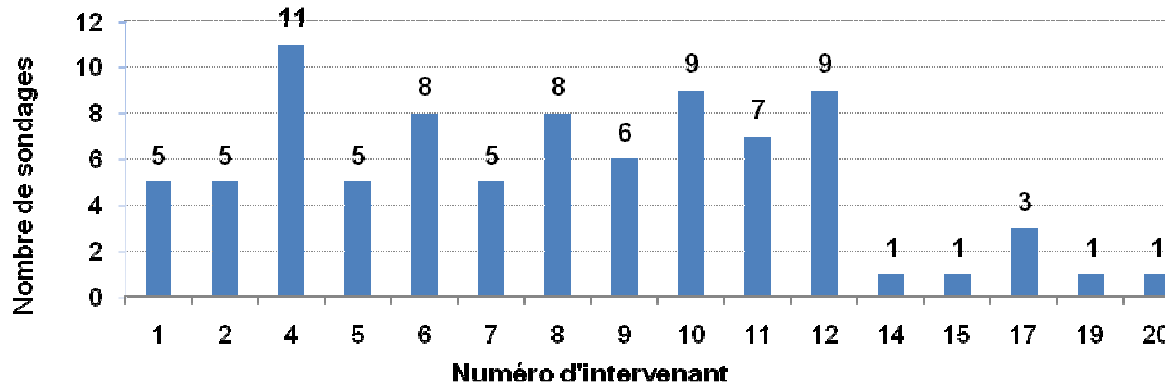
Peu de rapports en vue de la révision répondaient donc au critère sur *les éléments de compromission transposés en besoin de protection*. Ces rapports servent à démontrer la nécessité ou pas de prolongation de mesures de protection ou de nouvelles mesures. Ils s'appuient sur les articles de la *Loi sur la protection de la jeunesse* pour aborder la situation d'un enfant. Cette démonstration est souvent faite à partir de déficits, de limites chez le gardien de l'enfant qui compromettent sa sécurité et/ou son développement, communément appelé les éléments de compromission. La rédaction de rapport en vue de la révision, où on peut observer clairement l'utilisation de l'approche, réfère à des habiletés plus grandes ou à une meilleure appropriation de l'approche afin de transposer les éléments de compromission en besoin de protection.

5.3. Les résultats concernant le sondage intervenant

Au cours de l'année, 85 sondages ont été remplis par 16 intervenants différents et acheminés à une banque de données par un lien intranet. Trois éducateurs ont rempli 18 sondages, deux techniciens en assistance sociale (TAS) ont rempli 6 sondages et douze agents de relations humaines (ARH) ont rempli 61 sondages, un intervenant a changé de titre d'emploi ce qui explique la différence dans le décompte des intervenants qui ont rempli les sondages (16 vs 17).

Les sondages portaient principalement sur l'utilisation de l'approche, son intensité d'utilisation, les circonstances de son utilisation, l'appropriation de l'approche, l'utilisation des mesures de soutien clinique et sur les effets observés (annexe IV). Les deux premières questions portaient sur l'identité du répondant. Le graphique 8 présente la distribution des sondages pour chaque intervenant qui a participé au sondage.

Graphique 8
Distribution du nombre de sondages remplis selon l'intervenant



Les numéros d'intervenants ont été assignés au fur et à mesure que ceux-ci intégraient le projet. Ainsi, les numéros plus élevés ont donc rempli moins de sondages que les numéros plus petits. On peut noter que 11 intervenants ont rempli au moins 5 sondages au cours de l'année 2008.

La question 3 du sondage porte sur l'utilisation de l'approche, le nombre de cas sur la charge de cas dans lesquels une étape de l'approche a été utilisée, le nombre de cas dans lesquels toutes les étapes ont été utilisées et le nombre de cas dans lesquels le tableau de médiation a été utilisé. Le tableau de médiation est un outil utilisé lors de la formation PNF. Il résume les étapes et il facilite la rédaction d'une entente.

- 3 a) *Combien de dossiers actifs avez-vous ?*
- 3 b) *Dans combien de dossiers où vous intervenez avez-vous utilisé au moins une des étapes du processus de l'approche de médiation ?*
- 3 c) *Dans combien de dossier où vous intervenez avez-vous réussi à utiliser toutes les étapes du processus de l'approche de médiation ?*
- 3 d) *Dans combien de dossiers où vous intervenez avez-vous utilisez le tableau de médiation ?*

Le tableau 2 présente le nombre de dossiers déclarés dans les 85 sondages selon l'utilisation de l'approche. Comme on peut le constater, les intervenants ont déclaré en moyenne avoir utilisé au moins une étape de médiation dans environ 5,4 dossiers de leur charge de cas. Toutes les étapes ont été réalisées dans 1,7 dossier alors que le tableau de médiation a été utilisé dans environ 2 dossiers en moyenne. Les données réfèrent aux activités au cours du dernier mois.

Tableau 2

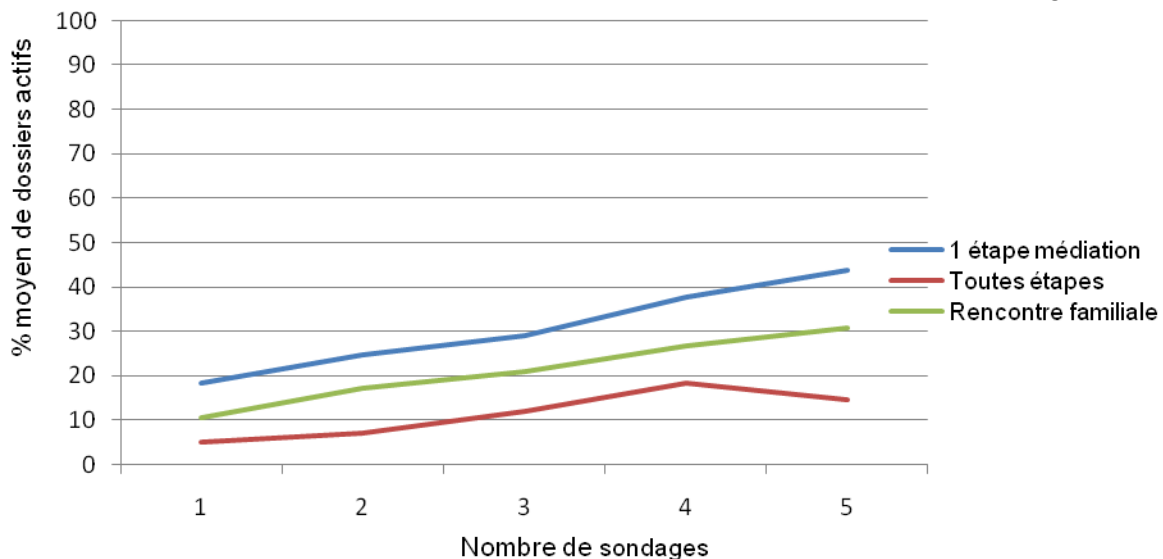
**Nombre moyen de dossiers par sondage
pour lesquels l'approche de médiation a été utilisée**

Activité (question)	Total (n = 85)	Moyenne (n = 85)
1 étape de médiation (3b)	467	5,4
Toutes les étapes (3c)	149	1,7
Tableau de médiation (3B)	169	1,9

Le graphique 9 présente l'évolution de l'utilisation de l'approche dans les charges de cas, mais seulement pour les onze intervenants de l'équipe qui ont rempli au moins chacun cinq sondages. Les résultats sont présentés selon le pourcentage de dossiers de la charge de cas dans lesquels on a utilisé l'approche. Ces pourcentages ont été créés à partir des réponses données aux questions 3a (charge de cas) et 3b (une étape médiation), 3c (toutes les étapes) et 4c sur l'utilisation de l'approche dans les rencontres familiales.

Graphique 9

Évolution de l'utilisation de l'approche dans les dossiers selon le moment du sondage



Comme on peut le constater, à mesure que les sondages sont remplis, les intervenants déclarent une proportion plus grande de dossiers dans lesquels l'approche de médiation est utilisée. Cette évolution s'est faite approximativement entre janvier 2008 et mai-juin 2008 pour les onze intervenants qui ont rempli au moins cinq sondages.

La question 4 du sondage porte sur l'utilisation de l'approche dans des activités professionnelles spécifiques :

Dans combien de cas avez-vous utilisé l'approche de médiation dans les activités professionnelles suivantes ?

Le tableau 3 donne la compilation des activités identifiées dans les sondages

Tableau 3

**Nombre d'activités professionnelles déclarées dans les sondages
pour lesquelles l'approche de médiation a été utilisée**

Activités spécifiques	Total (n = 85)	Moyenne (n = 85) par sondage
Rencontre Plan d'intervention	99	1,1
Révision Plan d'intervention	101	1,1
Rencontres familiales	285	3,3
Révision légale	38	0,4
Rédaction de mesures volontaires	7	0
Rédaction requête au tribunal	6	0
Rencontre scolaire	18	0
PSI	8	0
Supervision par le chef de service	69	0,81

On note que la rencontre de plan d'intervention et la révision de celui-ci, ainsi que les rencontres familiales sont les activités spécifiques déclarées en plus grand nombre par les répondants de tous les sondages. Les activités spécifiquement liées au service direct avec les usagers sont donc en plus grand nombre. Les répondants déclarent donc avoir utilisé l'approche surtout directement avec la clientèle. On note aussi que les intervenants ont identifié en moyenne presque une rencontre par sondage (0,81), donc par mois, avec leur chef de service, rencontre où ils ont discuté de la situation de l'utilisateur en référant à l'approche de médiation.

La question 5 porte sur l'appropriation de l'approche par les intervenants

- 5 a) *Je connais les concepts de l'approche de médiation.*
- 5 b) *J'utilise les concepts de l'approche de médiation dans ma pratique.*
- 5 c) *L'utilisation de l'approche m'aide à la conception et à la rédaction du plan d'intervention.*

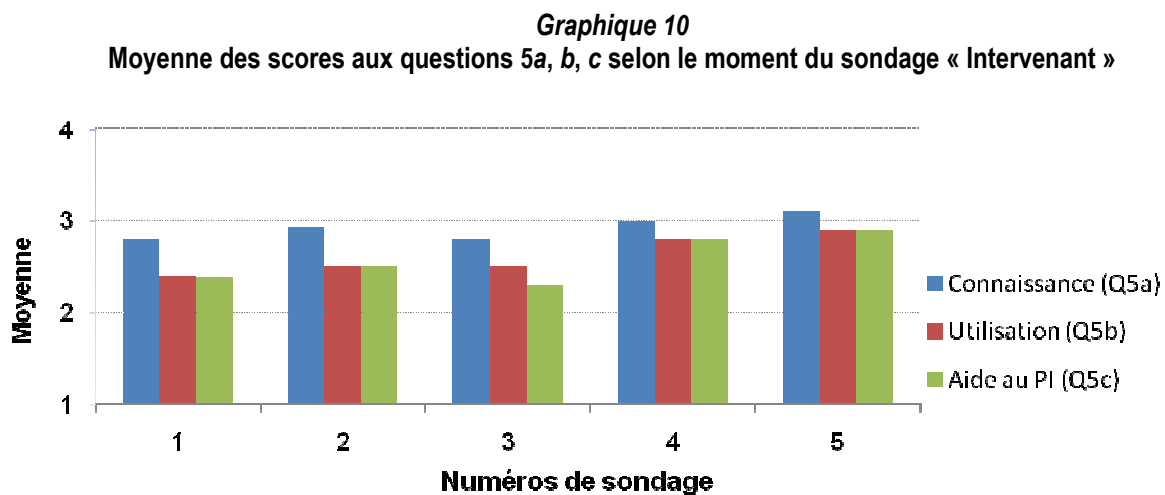
Le choix des réponses est :

1 Pas d'accord — **2** Peu en accord — **3** Plutôt en accord — **4** Totalement en accord

Pour présenter un portrait évolutif des réponses au sondage, nous avons sélectionné pour analyse les cinq premiers sondages pour les onze intervenants pour toutes les questions suivantes.

Le graphique 10 illustre donc les résultats moyens obtenus aux cinq premiers sondages complétés par les intervenants.

On y observe une certaine stabilité de la moyenne des réponses en ce qui a trait à la connaissance des concepts accompagnée d'une augmentation croissante de la moyenne à l'utilisation et à l'aide à la rédaction du plan d'intervention. Cette dernière donnée sur l'aide à la rédaction du PI présage probablement l'augmentation des scores aux cotes des PI vers le 10-11 mois d'exposition au programme de formation (graphique 5).



Aux questions 5 d, e, f, g, le répondant situe sa perception sur une échelle de 0 à 10, **0** étant « pas du tout » et **10** étant « tout à fait ».

5 d) *Je suis confortable à utiliser l'approche de médiation.*

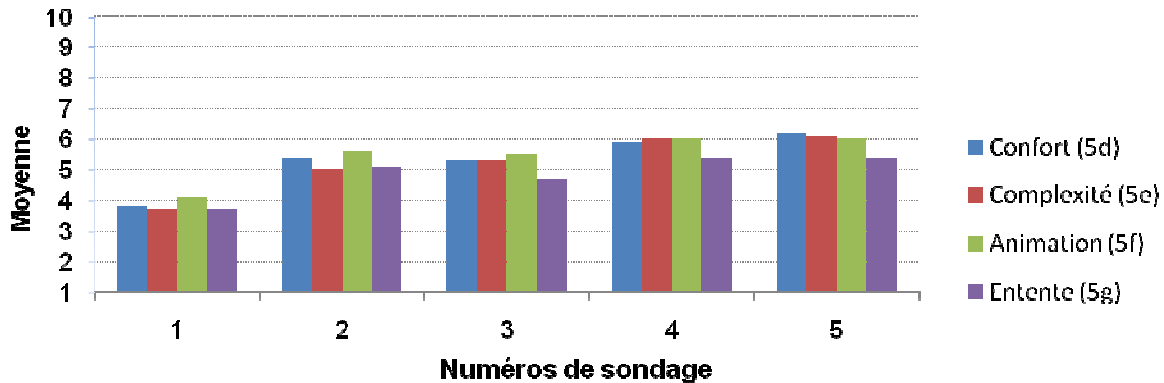
5 e) *Je persiste à utiliser l'approche malgré la complexité de la situation de certains usagers.*

5 f) *Je persiste à utiliser l'approche malgré les difficultés rencontrées dans l'animation du processus.*

5 g) *Je persiste à utiliser l'approche même si j'observe qu'une entente est peu probable.*

On peut observer sur le graphique 11 une évolution entre les deux premiers sondages et une certaine stabilité par la suite en ce qui a trait aux quatre questions.

Graphique 11
Moyenne des scores aux questions 5d, e, f, g selon le moment du sondage « Intervenant »



La question 6 porte sur l'utilisation du soutien professionnel mis à la disposition des intervenants pour utiliser l'approche de médiation. Dans le tableau 4, le nombre total de discussions cliniques surpasse l'ensemble des autres activités de soutien. L'utilisation de l'approche ou de ses principes a fait partie des préoccupations cliniques des intervenants. Son nombre pourrait aussi nous suggérer un environnement clinique favorable qui influence les pratiques.

Tableau 4
Nombre et type d'activités de soutien déclarés dans les sondages

Activités de soutien pour 85 sondages	Total	Moyenne par sondage
Consultations intervenant ressource	31	0,36
Co-interventions intervenant ressource	13	0,15
Consultations conseiller clinique	43	0,50
Co-interventions conseiller clinique	13	0,15
Consultations de groupe	65	0,76
Discussions cliniques entre collègue	173	2,03

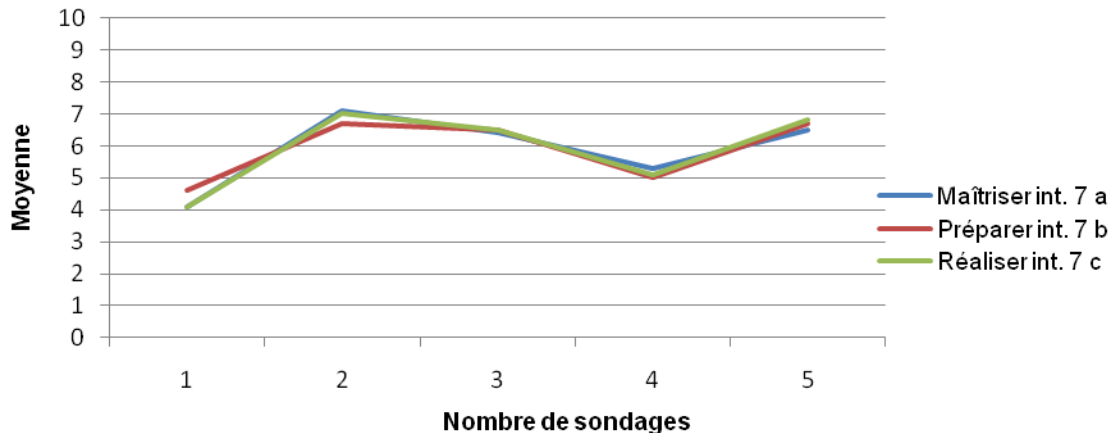
La question 7 porte sur l'utilisation des mesures de soutien offert au programme et leurs effets. Le répondant situe sa perception sur une échelle de 0 à 10, **0** étant « pas du tout » et **10** étant « tout à fait ».

Dans quelle mesure l'utilisation des mesures de soutien vous a permis de...

- 7 a) Mieux maîtriser les concepts de l'approche ?
- 7 b) Mieux préparer l'intervention ?
- 7 c) Mieux réaliser l'intervention ?

Le graphique 12 montre un résultat moyen aux questions qui fait un bon important du premier au second sondage et une certaine stabilité par la suite. Pour plusieurs intervenants, les deux premiers sondages correspondent aux deux premiers mois de l'année 2008. Les mesures de soutien ont mis en place principalement à la fin du mois de janvier 2008.

Graphique 12
Moyenne des scores aux questions 7 a, b, c selon le moment du sondage « Intervenant »

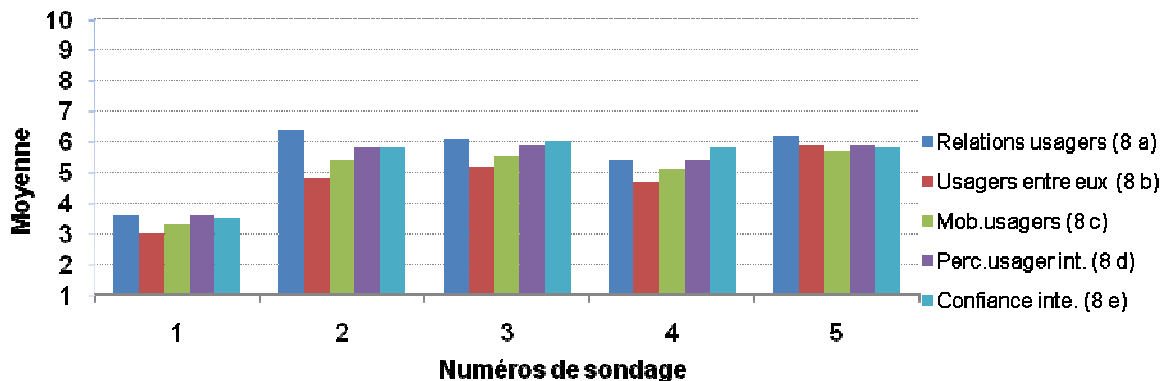


Pour sa part, la question 8 portait sur les effets observés de l'utilisation de l'approche :

Au cours du dernier mois, jusqu'à quel point vous avez noté une amélioration dans l'ensemble des situations où vous avez utilisé l'approche de médiation ?

- 8 a) *Dans vos relations avec les usagers ?*
- 8 b) *Dans les relations que les usagers ont entre eux ?*
- 8 c) *Dans la mobilisation ou la mise en action des usagers ?*
- 8 d) *Dans la perception que l'utilisateur a de l'intervention ? »*
- 8 e) *Dans la relation de confiance que l'utilisateur a envers vous ?*

Graphique 13
Moyenne des scores aux questions 8 a, b, c, d, e selon le moment du sondage « Intervenant »



Notons encore une fois une augmentation importante entre le premier et le second sondage des cotes moyennes des intervenants. Cette augmentation est importante et semble se maintenir dans le temps.

En conclusion, les sondages « Intervenant » démontrent une bonne progression de l'utilisation de l'approche. Les intervenants déclarent une augmentation du nombre d'utilisateurs qui reçoivent des services avec l'approche de médiation. On observe aussi une progression dans l'appropriation de l'approche par les intervenants. Leurs observations décrivent une progression des effets positifs de l'utilisation de l'approche. Enfin, par le nombre de discussions cliniques rapportées, les sondages confirment que l'environnement clinique favorable à l'utilisation de l'approche a été une réalité.

5.4. Les résultats concernant le sondage usager

Malheureusement, beaucoup de difficultés ont été rencontrées pour recruter des usagers afin de répondre au sondage. À compter de novembre 2008, les intervenants devaient solliciter des usagers pour participer à un sondage téléphonique. Au total, 10 usagers nous ont été référés pour répondre au sondage, 2 ont refusé et 2 n'ont pu être rejoints au téléphone. Il y a donc eu six usagers qui ont répondu au sondage téléphonique. Dans l'ensemble l'appréciation des usagers est positive. Le responsable des entrevues n'a communiqué avec aucun usager qui le connaissait. L'exercice de recrutement a pris fin le 28 janvier 2009 devant les difficultés importantes et après de nombreuses sollicitations auprès des intervenants.

Au départ, la stratégie retenue consistait à contacter les usagers qui avaient reçu des services avec l'utilisation de l'approche de médiation et de comparer leurs réponses avec celles des usagers aux sondages du renouvellement de l'agrément du CJQ-IU en 2008. Les mêmes questions avaient été retenues pour le sondage « Usager » à Val-Bélair. Une stratégie différente pour avoir accès aux usagers aurait possiblement influencé la participation des usagers. Cet aspect de l'évaluation de l'implantation de l'approche de médiation aurait été particulièrement pertinent pour obtenir une idée plus juste des effets de l'approche sur les usagers.

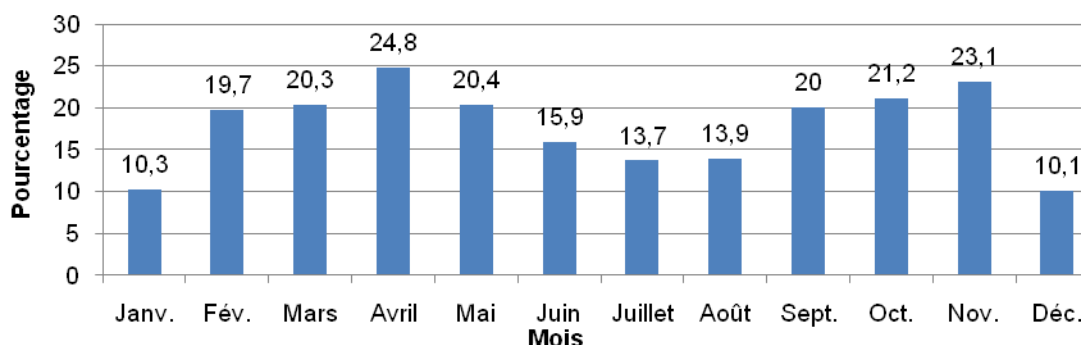
5.5. Les résultats concernant le recensement de données de services MED dans le système PIJ

Dès le début de janvier 2008, les intervenants utilisaient un marqueur dans les suivis d'activités, afin de faciliter le repérage par la suite dans le système PIJ des dossiers ce qui faisait état de l'utilisation de l'approche auprès des usagers (inscription de « med/ », précédant leur nom). Le portrait suivant représente l'état des services médiation pour l'ensemble de la charge de cas de l'équipe Val-Bélair, il inclut donc les nouveaux intervenants arrivés en cours d'année. Or, le roulement de personnel a été très important au cours de l'année. Ce qui influence probablement à la baisse les résultats. Il y a eu treize nouvelles personnes qui sont devenues membres de l'équipe en 2008, soit pour occuper un poste à temps plein ou pour remplacer temporairement un poste dépourvu de son titulaire pour des périodes plus ou moins longues.

Au début de l'année 2009, ces suivis d'activités ont été récupérés, placés dans une banque de données et analysés. Le graphique 14 illustre la progression du pourcentage de jeunes qui font l'objet d'au moins une activité de médiation telle qu'inscrite dans le suivi d'activités.

Dès le début des activités de formation ou de soutien en février 2008, on note une progression importante de 10 à 19 % du nombre de jeunes qui ont eu une activité en mode médiation. Cette proportion demeure stable jusqu'en mai et descend durant la période estivale, ce qui était prévisible. Par contre, les activités reprennent de plus belle en septembre. Les résultats à la baisse en décembre sont probablement attribuables aux congés de la période des Fêtes.

Graphique 14
Proportion de jeunes ayant eu une activité de médiation selon le mois

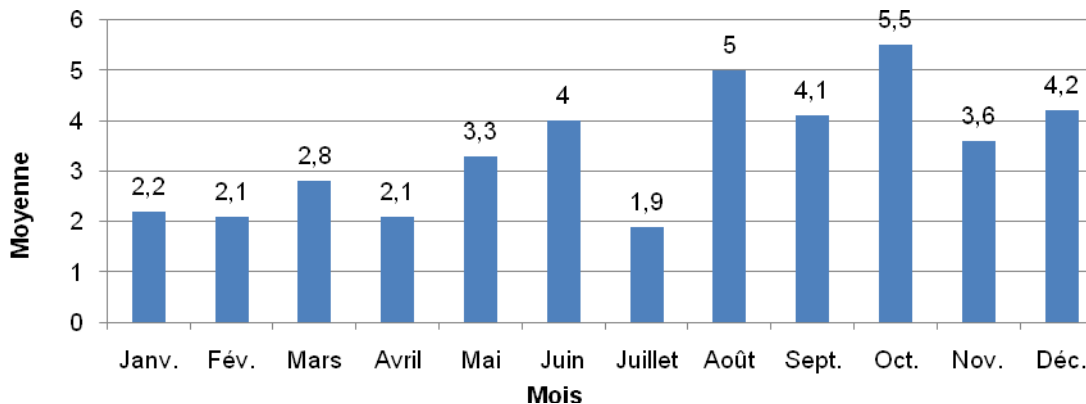


Le graphique 15 illustre le volume d'activité moyen par jeune et par mois en 2008 dans l'équipe Val-Bélair. En plus d'une augmentation du nombre de jeunes qui ont des activités de médiation (graphique 14), ces derniers sont de plus en plus exposés à des activités en mode médiation, passant de 2-3 activités à 4-5 activités en moyenne par jeune.

Tous les intervenants qui ont travaillé à un moment ou l'autre à Val-Bélair en 2008 et qui identifiaient leur suivi d'activité relatant l'utilisation de l'approche, en tout ou en partie dans le système informationnel relié au dossier de l'utilisateur, sont ici représentés. Si seulement les

intervenants les plus anciens avaient été considérés, ces résultats auraient pu être plus convaincants. Malgré un roulement de personnel important pendant la période de collecte de données, on note une progression persistante du nombre moyen d'activités par usager, par mois.

Graphique 15
Nombre moyen d'activités de médiation par jeune par mois



Les deux derniers graphiques illustrent bien le niveau d'efforts consacrés par les intervenants de l'équipe Val-Bélair pour s'approprier l'approche de médiation. Ces données sont conservatrices, parce que probablement les intervenants n'ont pas inscrit toutes les activités faites en médiation ou encore ont omis d'inscrire le marqueur, trop pris par l'importante charge de travail au quotidien. Enfin, les graphiques montrent un portrait basé sur l'ensemble des jeunes de l'équipe qui sont traités par les intervenants de Val-Bélair. Compte tenu du roulement important du personnel au cours de l'année 2008, on peut considérer ces résultats comme très prometteurs. À mesure que les intervenants seront formés et en place de manière plus stable, on pourra présumer que le nombre de jeunes traités en mode médiation et que la fréquence des activités de médiation sera d'autant augmentée.

5.6. Comparaisons sur certains services inscrits dans le dossier de l'utilisateur

Cette section présente le résultat des comparaisons effectuées sur les deux groupes d'utilisateurs sélectionnés dans la charge de cas de l'équipe, selon qu'il y avait des inscriptions MED ou non au dossier de l'utilisateur. L'idée de cette comparaison origine d'une hypothèse émise par les participants du projet PEP de Val-Bélair selon laquelle l'utilisation de la médiation pourrait avoir des effets sur certains indicateurs de services tels les fermetures, les signalements, les révisions etc. D'ailleurs en cours de déploiement de l'implantation de l'approche, il a été souvent mentionné, dans les conversations de corridor et lors de rencontres, que certains dossiers difficiles, qui étaient depuis longtemps dans les services, avaient connu des dénouements favorables suite à l'utilisation des principes de l'approche pour traiter ces situations.

L'analyse des données sociodémographiques indique que les jeunes des deux groupes sont comparables du point de vue de l'âge (moyenne = 9,4 ans pour les deux groupes), de la garde (mère « gardienne » à 57 % pour le groupe MÉDIATION comparativement à 59 % pour le groupe NON-MÉDIATION) et du sexe (51 % de garçons comparativement à 56 %). Également, il n'y a pas de différence significative statistiquement pour ce qui est de la durée moyenne à l'application des mesures : le groupe MÉDIATION présente une moyenne de 652 jours (écart-type : 661 jours) alors que le groupe NON-MÉDIATION a une moyenne de 631 jours (écart-type : 706 jours). Ainsi, il est permis de postuler que ces variables n'auront peu ou pas d'effets sur les différences observées entre les groupes pour chacun des indicateurs. Les deux groupes n'ont pas été comparés en fonction de la problématique, et ce, en raison du grand nombre de changement des problématiques principales et secondaires suite aux signalements et révisions. Néanmoins, comme l'âge et la problématique sont intrinsèquement liés et que les deux groupes sont comparables du point de vue de l'âge, cela nous permet de contrôler une partie de la variabilité due à la problématique.

Durant l'année 2008, 265 jeunes de l'équipe Val-Bélair ont eu un suivi d'activités documenté (tableau 5). Parmi ce nombre, 107 jeunes ont eu au moins une activité de type médiation (groupe MÉDIATION) tandis que 158 jeunes n'ont pas eu d'activité de type médiation (groupe NON-MÉDIATION). Les jeunes, ayant eu au moins une activité de type médiation durant l'année 2008, ont eu en moyenne deux fois et demie plus d'activités (avec ou sans médiation) que ceux qui n'avaient pas eu de médiation (tableau 5 — $F(1,263) = 62, p < .01$). Donc en termes d'intensité, il semblerait y avoir un profil d'activités différent chez les jeunes qui bénéficient aussi de l'approche de médiation. Pour expliquer cette différence, deux questions se posent :

- Est-ce que l'approche de médiation implique ou génère une plus grande intensité d'intervention ? ou encore,
- Est-ce que les situations des familles et des enfants, pour qui on choisit d'utiliser une approche de médiation, sont plus lourdes et impliquaient préalablement un volume plus élevé d'activités ?

Selon les consultations faites auprès des intervenants de l'équipe Val-Bélair, il semblerait que ces derniers aient effectivement tenté d'appliquer les principes de l'approche dans des dossiers plus difficiles qui demandaient déjà plus d'interventions.

Tableau 5

Comparaison du volume d'activités pour les groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION

Groupe	Moyenne	Écart-type	N
Groupe Médiation	160,8	115,1	107
Groupe Non-médiation	65,3	82,0	158
Total	103,8	107,3	265

Avant de présenter les comparaisons effectuées entre les deux groupes sur certains indicateurs de services, le tableau 6 donne la ventilation des activités de médiation inscrites dans les

dossiers du groupe MÉDIATION. Comme on peut le constater, les activités de médiation les plus fréquentes dans le groupe sont l'entrevue téléphonique (34 %) et les entrevues au bureau, à domicile ou ailleurs (21,8 %) pour un total d'environ (55,8 %) des activités de médiation dans le groupe. Ces activités sont évidemment faites avec l'utilisateur et/ou ses parents.

Tableau 6

Ventilation des activités MED pour le groupe MÉDIATION

Activités	Fréquence	Pourcentage
Téléphone	60	5,3
Entrevue téléphonique	388	34,0
Entrevue au bureau	54	4,7
Entrevue autre milieu	42	3,7
Entrevue à domicile	153	13,4
Étude de cas	2	0,2
Discussion de supervision	76	6,7
Table de révision	13	1,1
Accompagnement spécifique	24	2,1
Audition au Tribunal	3	0,3
Consultation professionnelle	21	1,8
Conférence téléphonique	2	0,2
Rencontre élaboration du plan	9	0,8
Rencontre révision du plan	49	4,3
Visite supervisée	8	0,7
Visite supervisée en présence de l'intervenant responsable A	10	0,9
Discussion clinique	193	16,9
Entrevue chez la famille d'accueil	28	2,5
Autre	6	0,5
Total	1 141	100,0

Le tableau 7 présente la distribution de fréquence des activités de médiation dans le groupe MÉDIATION. Comme on peut le constater, les jeunes du groupe MÉDIATION n'ont pas été exposés de manière égale aux activités de médiation. Ainsi, 67,3 % de l'échantillon (n = 72) ont eu 5 activités ou moins, alors que le 20 % supérieur du groupe (n = 22) a eu de 13 à 108 activités de médiation, telles qu'inscrites dans leur dossier, ce qui donne une moyenne d'environ 10 activités de médiation pour chaque jeune du groupe. Si l'on ne retient que les activités qui impliquent un contact direct avec l'utilisateur (par exemple les entrevues) la moyenne varie autour de 7 activités de médiation par jeune. Il faut aussi ajouter que le nombre d'activités inscrites sous chaque jeune est en lien avec le nombre de mois pendant lesquels le dossier du jeune a été actif durant l'année 2008. Les dossiers devenus actifs plus tard au cours de l'année auront donc moins d'activités.

Tableau 7

Distribution des sujets du groupe MÉDIATION selon le nombre d'activités reçues

Nombre d'activités	Nombre de sujets	Pourcentage relatif	Pourcentage cumulatif
1	31	29,0	29,0
2	8	7,5	36,4
3	17	15,9	52,3
4	10	9,3	61,7
5	6	5,6	67,3
6	6	5,6	72,9
7	1	0,9	73,8
8	1	0,9	74,8
10	3	2,8	77,6
11	1	0,9	78,5
12	1	0,9	79,4
13	1	0,9	80,4
16	1	0,9	81,3
17	2	1,9	83,2
20	2	1,9	85,0
21	1	0,9	86,0
24	1	0,9	86,9
27	2	1,9	88,8
29	4	3,7	92,5
36	1	0,9	93,5
48	1	0,9	94,4
53	1	0,9	95,3
57	1	0,9	96,3
81	1	0,9	97,2
82	1	0,9	98,1
86	1	0,9	99,1
108	1	0,9	100,0
Total	107	100,0	

Les deux derniers tableaux visaient à porter un regard sur l'exposition du groupe MÉDIATION aux activités de l'approche médiation. Avant de présenter les résultats, quelques remarques s'imposent. Tout d'abord l'inscription MED dans les dossiers n'est pas très explicite. Elle n'implique pas nécessairement l'application complète et rigoureuse du processus de médiation avec toutes ses étapes. Ainsi, l'item « *Discussion clinique* » réfère habituellement à un échange entre deux praticiens sur un dossier et n'implique donc pas de travail direct auprès de l'usager. En second lieu, on ne sait vraiment pas quel est le « dosage » d'activités médiation qu'il faut appliquer pour penser produire un effet quelconque sur les usagers. Enfin, si effet il y a, il n'est pas certain qu'ils se manifesteront dans des données aussi formelles que la fermeture du

dossier, le nombre de révisions, etc. On ne sait pas très bien quels sont les facteurs qui peuvent influencer ce type de données. Ainsi, la révision est dictée par des impératifs de gestion clinique et légale des dossiers et on peut penser qu'il est très difficile d'influencer cette donnée.

Les hypothèses à cet effet sont de nature exploratoire et elles sont basées davantage sur des observations sur le terrain que sur des données validées à partir d'autres recherches. Compte tenu que ces hypothèses font partie du modèle d'impact de l'approche de médiation, tel que conçu par les participants du projet PEP, des analyses sont effectuées pour documenter cet aspect.

Le tableau 8 compare les deux groupes sur les résignements et les révisions effectuées dans les dossiers au cours de l'année 2008.

Tableau 8

Comparaisons des groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION selon les résignements et les révisions

Indicateurs de services	Groupe MÉDIATION		Groupe NON-MÉDIATION	
	%	(n = 107)	%	(n = 158)
Resignement	28,9	31	20,3	32
Révision	64,4	69	37,3	59
Révision anticipée	10,3	11	8,9	14

Parmi les jeunes ayant un dossier actif en 2008, 28,9 % (31/107 jeunes) du groupe MÉDIATION ont été résignés durant l'année, en comparaison à 20,3 % (32/158 jeunes) des jeunes pour le groupe NON-MÉDIATION. Toujours à partir du tableau 8, durant l'année 2008 pour le groupe MÉDIATION, 64,4 % des jeunes ont fait l'objet d'une révision contre 37,3 % des jeunes du groupe NON-MÉDIATION. Il semble donc qu'il y ait davantage de jeunes, presque deux fois plus, qui soient touchés par des révisions dans le groupe MÉDIATION.

Que peut signifier cette donnée ? Les révisions sont des processus qui sont tributaires de considérations cliniques et légales. Ainsi, le Directeur de la protection de la jeunesse doit réviser la situation d'un enfant tous les 12 mois ou tous les 6 mois si l'enfant est âgé de moins de 5 ans et est hébergé, et tous les 6 mois au cours des deux premières années d'hébergement, si l'enfant est âgé de 6 à 12 ans (article 57 LPJ). Compte tenu que les révisions sont habituellement planifiées en fonction de la situation, on peut penser que les situations des jeunes du groupe MÉDIATION nécessitent davantage de révisions et représentent des situations plus problématiques. Ce résultat pourrait tendre à confirmer l'hypothèse que les intervenants ont choisi d'intervenir avec l'approche de médiation dans des dossiers plus complexes, c'est-à-dire plus à risque au plan de la protection de l'enfant.

Au total, 11 jeunes différents du groupe MÉDIATION (10,3 %) ont eu une révision anticipée comparativement à 14 jeunes différents (8,9 %) du groupe NON-MÉDIATION. Cette différence n'apparaît pas significative. Il y a eu 12 révisions anticipées effectuées en 2008 pour les jeunes du groupe MÉDIATION, dont une a amené à la fermeture immédiate du dossier (1/12 = 8 %) comparativement à 16 révisions anticipées pour les jeunes du groupe NON-MÉDIATION dont

7 d'entre elles ont résulté en fermetures immédiates de dossier (7/16 = 43,7 %). En général, un nouveau signalement dans un dossier ouvre un service de révision anticipé lorsque les motifs de signalement sont semblables. Les révisions anticipées dans le groupe MÉDIATION concluent davantage au maintien des mesures ou à de nouvelles mesures, ce qui renforce les caractéristiques de ce groupe en ce qu'il soit plus complexe, plus en besoin de protection.

Le tableau 9 présente le résultat des révisions effectuées dans les deux groupes de comparaison. Si l'on regroupe les fermetures immédiates et à échéance, on constate que le groupe MÉDIATION a 42,6 % de ce type de résultats contre 60 % pour le groupe NON-MÉDIATION.

Tableau 9

Comparaisons des groupes MÉDIATION et NON-MÉDIATION selon le résultat des révisions

Indicateurs de services	Groupe MÉDIATION		Groupe NON-MÉDIATION	
	%	(n = 80)	%	(n = 65)
Fermeture immédiate	21,3	17	27,7	18
Fermeture à échéance	21,3	17	32,3	21
Maintien des mesures en cours	20,0	16	15,4	10
Application de mesures judiciaires	22,5	18	9,2	6
Entente sur mesures volontaires	15,0	12	13,8	9
Autre	0	0	1,5	1

On note également une proportion trois fois plus importante d'application de mesures judiciaires pour le groupe MÉDIATION (22,5 % vs 9,2 %) suite à une révision. Le choix d'inscrire « *Application de mesures judiciaires* » dans PIJ est souvent fait dans les cas où il y a de nouvelles mesures judiciaires au dossier ou de modifications de mesures judiciaires déjà existantes¹. Cette donnée tend à renforcer l'idée émise précédemment à l'effet que la médiation ait été appliquée dans des dossiers plus « problématiques ».

Ces données ne permettent pas d'appuyer l'hypothèse que l'exposition à des activités de médiation puisse mener à davantage de fermeture de dossier.

Conclusion

Cette analyse comparative se voulait de nature exploratoire et force est de conclure que le groupe MÉDIATION apparaît différent dans son profil des services reçus. Il présente davantage d'activités de toutes sortes, de révisions et de décisions judiciaires suite aux révisions que le groupe NON-MÉDIATION.

Il est difficile de porter un jugement sur les effets de l'approche de médiation à partir des services étudiés dans les deux groupes. Le choix de ces indicateurs n'est peut-être pas le meilleur pour rendre compte de l'effet de l'approche de médiation. De fait, nous serions tentés

¹ Communication personnelle de Sylvain Dagenais. Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire — DDPPAU, juillet 2009.

d'avancer que les différences observées entre les deux groupes s'apparentent davantage à des caractéristiques de groupes différents qu'à des « effets » de l'approche médiation sur les groupes. La fréquence des activités dans les dossiers, les signalements-révisions et le résultat des révisions peuvent refléter davantage la gravité des situations que les effets de l'approche auprès des usagers.

Il pouvait apparaître intéressant au départ de comparer les deux groupes sur des indicateurs apparentés davantage à l'utilisation des services en pensant qu'une différence pourrait suggérer un effet de l'utilisation de l'approche. Que les différences soient en faveur ou en défaveur de l'un ou l'autre groupe, il demeure pratiquement impossible d'attribuer ces résultats à une possible efficacité de l'approche de médiation. L'hypothèse que les intervenants aient « choisi » d'expérimenter l'approche avec des jeunes dont la situation était plus problématique pourrait expliquer ces résultats.

Méthodologiquement, il aurait fallu assurer un certain contrôle sur les dossiers qui sont ou ne sont pas traités en médiation. C'est ce qui arrive dans le cas de protocole de recherche de type expérimental (randomized control trial) dans lequel c'est le chercheur qui détermine, souvent par une procédure de sélection au hasard, quels sujets font partie du groupe exposé au programme et ceux non exposés au programme. Dans ce type de protocole, le recrutement des sujets et l'attribution au traitement sont centralisés et c'est l'équipe de recherche qui prend les décisions à ce sujet.

On comprend que le projet d'évaluation de Val-Bélair n'a pas procédé de cette façon et s'est plutôt appuyé sur la pratique habituelle des intervenants qui peuvent décider quelle est la meilleure stratégie à utiliser dans leurs dossiers. MOHR (1992) identifie ce mode de fonctionnement à une sélection (pour le recrutement et le traitement) décentralisée dans lequel plusieurs personnes décident qui recevra le traitement. Le risque inhérent à ce mode de fonctionnement est un biais de sélection par lequel les sujets participants peuvent présenter des caractéristiques particulières qui les distinguent du groupe de comparaison. Dans ce cas-ci, l'hypothèse que les intervenants auraient appliqué l'approche de médiation à des dossiers plus problématiques pourrait expliquer les résultats.

6. *Transfert de connaissances*

Différentes activités de transfert de connaissance ont eu lieu au cours de 2008 et 2009. Une présentation de l'analyse des résultats préliminaires des sondages intervenants et de l'analyse des plans d'intervention réalisés depuis janvier 2008 a eu lieu lors d'une journée d'étude de l'équipe Val-Bélair, en juin 2008. À ce moment, l'objectif était de conserver l'intérêt des participants à l'évaluation et de leur donner une première rétroaction.

Le 25 février 2009, une seconde présentation fut effectuée auprès des membres de l'équipe polyvalente Val-Bélair avec une partie des résultats finaux. La réaction de la plupart des intervenants présents fut très positive. Ils ont conclu que les impacts du projet PEP étaient importants sur l'intégration de l'approche elle-même. Conséquemment, les intervenants ont choisi d'amorcer, dès leur réunion d'équipe subséquente, une discussion sur la forme que

pourrait prendre, suite au projet PEP, une évaluation participative continue de l'intégration de l'approche de médiation. Un groupe de travail a d'ailleurs été formé pour développer un projet concret. Plusieurs personnes se sont montrées intéressées.

Une publication intitulée « Bulletin PEP » a été distribuée en mai 2009 à tous les intervenants du CJC–IU. Une présentation a été effectuée en avril 2009 auprès des membres du comité de direction de l'établissement en compagnie des autres projets PEP de la même cohorte. Ce document (PowerPoint) a d'abord été présenté à l'équipe d'intervenant pour leur permettre de s'approprier les résultats, y réagir et arriver à un consensus sur leurs recommandations.

Une présentation a aussi été faite dans le cadre de la journée de la recherche de l'établissement, le 7 mai 2009.

Une présentation individuelle a aussi été effectuée auprès du réviseur à qui sont attribués le plus grand nombre de dossiers à Val-Bélair. Un courriel a été expédié aux personnes consultées à la première étape du projet, ainsi qu'à chaque intervenant faisant partie de l'équipe, en 2008, pour les inviter à consulter le site Internet de l'établissement et à prendre connaissance du rapport final du projet PEP à Val-Bélair à l'adresse (<http://www.centrejeunessedequébec.qc.ca/institut/PEP/>).

Une autre présentation sur l'utilisation de l'approche de médiation en centre jeunesse a aussi été effectuée en juin 2009, auprès du comité directeur de l'implantation de l'approche médiation dans les centres jeunesse de Québec, de Chaudière-Appalaches et de la Montérégie.

6.1. L'animation du PEP

La personne-ressource ayant le mandat PEP dans l'équipe a été libérée à raison d'une journée par semaine pendant toute la durée du projet (deux années). Son rôle consiste à préparer le projet, proposer les cibles d'évaluation à l'équipe, identifier les indicateurs de performance et les outils d'évaluation (exemple : sondages), effectuer la compilation des données et faire l'analyse des résultats. Elle est responsable de présenter ces résultats à l'équipe d'intervenants et aux différents collaborateurs dans une optique d'appropriation des résultats. Elle a reçu un soutien professionnel continu de la part des responsables du projet à l'équipe d'animation scientifique. Elle doit aussi soutenir et stimuler quotidiennement la participation des membres de l'équipe. Cette responsabilité s'est alourdie par moments, dû à une mobilité importante du personnel de l'équipe.

L'équipe d'application des mesures de Val-Bélair est composée de trois éducateurs, de deux agentes administratives, de neuf agents de relations humaines, un technicien en travail social et d'une gestionnaire. Entre décembre 2007 et novembre 2008, trois personnes ont quitté en congé de maladie pour des périodes plus ou moins longues et huit personnes ont quitté l'équipe pour occuper un autre poste dans l'organisation, incluant le chef de service, ou encore ont quitté l'organisation. Treize nouvelles personnes sont donc devenues membres de l'équipe (soit pour occuper un poste à temps plein ou pour remplacer temporairement un poste dépourvu de son titulaire pour des périodes plus ou moins longues). Au cours de l'année 2009, sept de ces personnes quitteront de

nouveau pour être remplacées par d'autres personnes. Cette mobilité peut avoir une influence non négligeable sur l'intégration de l'approche. L'instabilité de l'équipe, en 2008, est beaucoup plus importante que par le passé. Plusieurs nouveaux intervenants ont eu accès à la formation sur l'approche de médiation au cours de leur séjour et ont débuté l'apprentissage et l'intégration de cette approche à leur pratique. Elles ont aussi commencé, en cours de projet, à participer au projet PEP. Cette mobilité a eu un effet certain sur la participation continue et soutenue des intervenants au projet PEP et possiblement, sur l'intensité de l'utilisation de l'approche au cours de l'année 2008, dans l'équipe. Par contre, beaucoup plus de personnes ont eu accès à la formation et ont pratiqué leur profession dans un environnement clinique où l'approche de médiation a été très présente.

Des rappels sur l'importance de l'engagement de chacun dans la démarche PEP ont dû être faits régulièrement auprès des intervenants. C'est pourquoi, le plan d'évaluation et chaque instrument de mesure ou sondage ont d'abord reçu l'approbation des membres de l'équipe, lors de discussions au moment des réunions bimensuelles. Lors des rencontres d'équipe, un appel fut fait régulièrement aux spécialistes de l'équipe d'animation scientifique de l'établissement, soit M^{me} Geneviève Lamonde, M. Gilles Mireault et M. Denis Lacerte pour solliciter leur présence. Leur apport consistait à soutenir les aspects techniques, scientifiques et éthiques du projet. Même si la motivation et l'intérêt sont demeurés présents, la mobilité du personnel et différents facteurs ont pu influencer le niveau de participation. Pour les nouveaux intervenants, il faut monter dans un train déjà en marche avec ce que cela comporte. Toutefois, la priorité a été mise à garder ce projet un projet d'équipe avant tout.

Au quotidien, afin de garder le projet PEP vivant, plusieurs moyens ont été utilisés (des « affiches » ont été placardées, des graffitis ont été inscrits à différents endroits, des messages électroniques ont été envoyés régulièrement, une approche personnelle soutenue et un point statutaire à l'ordre du jour de chaque réunion d'équipe ont été maintenus tout au long du projet PEP) et ont permis de faire circuler l'information. Un cahier de bord a aussi été rempli chaque semaine par l'intervenant libéré, afin de détailler le contenu des activités et il a été rendu disponible aux intervenants.

De façon régulière, l'intervenant libéré pour le projet devait faire état de l'avancement des travaux à un comité de suivi nommé *Comité directeur du PEP*. Ce comité était composé de répondants à la recherche, de membres du comité de direction, de la directrice scientifique de l'établissement, de M. Denis Lacerte, M. Gilles Mireault et M^{me} Geneviève Lamonde chercheurs associés aux projets PEP. Ces rapports ont été faits sous forme de bilan de l'avancement des travaux lors de rencontres biannuelles où étaient aussi présents les intervenants responsables des autres projets PEP.

6.2. Retombées du PEP

Les retombées directes se situent surtout auprès des intervenants et des usagers. Quelques-unes des constatations qui suivent sont tirées des observations faites in vivo par la personne libérée.

6.2.1. Au niveau des intervenants

La rétroaction sur l'intégration de l'approche dans l'équipe, faite de façon régulière, a permis de réaliser que certaines consignes liées au sondage INTERVENANT étaient mal comprises et par conséquent, de réajuster leur compréhension en cours de route. En juin 2008, lors la présentation des résultats, les intervenants ont réalisé qu'ils discutaient amplement des interventions faites en utilisant l'approche de médiation auprès des usagers avec leur chef de service, mais qu'ils ne l'indiquaient pas dans leur sondage mensuel. Dès cet instant, la consigne a été mieux comprise et ils ont commencé à déclarer des activités professionnelles en mode médiation, lors des supervisions avec le chef de service.

Pour les intervenants, cette rétroaction facilitera aussi l'intégration de l'approche en les renseignant d'abord sur son état et en proposant ensuite des pistes afin d'adapter le contenu des formations et/ou supervisions de groupe ultérieures. Ainsi en cours de collecte de données, davantage de temps et d'énergie furent consacrés à développer les habiletés chez les intervenants pour rédiger un plan d'intervention plus conforme aux principes de l'approche de médiation.

Les résultats du *Projet Multi-Savoir PIBE* intitulé « *Conformité et qualité des Plans d'interventions (PI) : État de situation sur l'utilisation du PI dans cinq centres jeunesse* » (COTÉ, LACERTE, 2008), font ressortir certaines caractéristiques des PI. L'analyse qualitative réalisée sur un échantillon de plans d'intervention rédigés pendant l'année 2006 confirme la présence de la description des forces et compétences des usagers concernés dans 11,3 % à 22,6 % des plans initiaux et de 6,3 % à 16,7 % des plans révisés.

Parallèlement, les données obtenues dans le cadre du projet PEP de Val-Bélair confirment que 48 % des plans d'intervention initiaux ou révisés sont axés sur les forces et les compétences des usagers. En effet, leur analyse démontre que les objectifs sont traduits en besoins personnalisés et que les moyens (options) énoncés expriment l'implication des acteurs. Cela représente une forme de retombée intéressante, car le PEP permet de comparer nos propres résultats de recherche aux résultats d'études antérieures sur la qualité des plans d'intervention notamment.

Une autre retombée importante concerne la continuation d'activités d'évaluation dans la poursuite de l'intégration de l'approche. À ce propos, les membres de l'équipe Val-Bélair ont créé un groupe de travail pour mieux définir ce projet. Ils ont majoritairement pris position en faveur d'une seconde vague de sondages INTERVENANT à l'automne 2009, en faveur du maintien d'un point statutaire à la réunion d'équipe bihebdomadaire sur l'intégration de l'approche et la rétroaction de l'évaluation. De plus, les tableaux de médiation produits par des intervenants de l'équipe seront compilés après avoir été dénominalisés.

La présence du PEP dans l'équipe de travail a assurément rapproché la recherche et la pratique. Tous les membres de l'équipe ont été associés à toutes les étapes de la démarche. Ce fut une démarche qu'on peut qualifier de démocratique. Les intervenants ont également eu à se familiariser avec le devis d'évaluation, les cibles et le développement de l'instrumentation

nécessaire ainsi qu'à se prononcer sur leurs contenus. Ils devaient bien les comprendre afin de faire des choix éclairés. Les résultats des analyses statistiques furent plus faciles à comprendre et à s'approprier. Les membres de l'équipe ont pu s'identifier plus facilement au projet, même si la mobilité du personnel fut importante.

Il ne faut pas négliger l'aspect académique auprès des intervenants d'une démarche PEP. Avant de s'approprier une démarche intellectuelle, il leur faut d'abord la comprendre et utiliser de nouvelles connaissances liées à la recherche ou à l'évaluation de programme. Dans une publication de la Société québécoise d'évaluation de programme (2008) sur l'utilisation de l'évaluation « ***La pensée évaluative et l'utilité du processus d'évaluation*** », MICHEL QUINN PATTON, de Union Institute and University, affirme qu'une évaluation peut avoir deux genres d'impacts :

- En favorisant l'utilisation de ses résultats.
- En aidant les personnes qui sont dans les programmes à développer une pensée évaluative.

Les parties prenantes qui participent activement à une évaluation développent une capacité accrue à interpréter les données, tirer des conclusions et porter des jugements. C'est ce que nous avons pu observer dans l'équipe de Val-Bélair.

6.2.2. Au niveau des usagers

Les retombées sur les usagers sont directement liées à celles identifiées pour les intervenants, car l'intégration de cette approche chez les intervenants aura indirectement des effets sur les usagers. Une relation plus positive, basée sur les compétences et les forces des usagers plutôt que sur les déficits identifiés, s'installe. Cela permet d'offrir des services de meilleure qualité où le consensus autour des besoins de chacun et des options pour y répondre est recherché.

L'exposition d'affiches dans les corridors, les salles de rencontre ou dans la salle d'attente ont aussi permis de sensibiliser les usagers à l'opération PEP et à l'utilisation de l'approche par les intervenants. On peut penser que pour les usagers, c'est rassurant de constater la préoccupation des professionnels de l'établissement pour l'évaluation de leurs pratiques auprès d'eux.

6.2.3. Au niveau de l'organisation

Suite à l'expérience du projet PEP à Val-Bélair, deux types de retombées sont possibles sur l'organisation, soit des retombées directes et indirectes. De façon directe, l'organisation aura accès à une rétroaction fiable sur l'utilisation de l'approche de médiation, son intégration dans les pratiques ainsi que sur l'utilisation des mesures de soutien mises en place et leurs impacts. Cette rétroaction pourra être prise en compte dans les décisions concernant l'avenir du programme d'intégration de l'approche dans une équipe d'application des mesures.

De façon plus indirecte, il y aura des retombées à plus long terme sur la qualité des services offerts et même l'organisation des services. Pour une organisation recherchant les meilleures pratiques, constater qu'une équipe d'intervenant souhaite se responsabiliser face à l'évaluation de ses actions et de son travail, représente une retombée positive. En effet, cela aura un impact à plus long terme sur les autres équipes, une culture d'évaluation qui s'installe progressivement. Le développement d'une pratique professionnelle de qualité, auquel on apporte une valeur ajoutée en y incluant un regard scientifique sur les impacts de son travail, constitue aussi une des retombées liées au fait d'être un centre jeunesse avec un statut d'Institut universitaire. Que dire aussi des effets potentiels à plus long terme de l'expérience « PEP » sur d'autres organisations, qui sont aussi à l'affût d'expériences positives pour rapprocher la recherche de la pratique.

6.3. *Avantages et contraintes associés au PEP*

La présence d'une évaluation participative est nouvelle pour beaucoup d'intervenants. Elle a fait naître une anxiété d'évaluation, un phénomène universellement connu (DONALDSON, GOOLER, SCRIVEN, 2002). Cette anxiété était perceptible dans différentes activités de consultations. Bien que difficile à mesurer, elle a demandé davantage de consultation auprès des intervenants pour les associer à la démarche et les rassurer sur la finalité.

La consultation continue des intervenants, qui est caractéristique à un projet d'évaluation de type participatif, a nécessité une démarche structurée dans le temps afin d'effectuer la consultation, tenir compte des points de vue et le cas échéant effectuer les modifications aux sujets de consultation. En contrepartie, elle a stimulé la participation et l'adhésion au projet. La présence au quotidien du projet PEP a été identifiée par plusieurs acteurs comme stimulant à la fois leur participation au projet PEP, mais aussi au projet d'intégration de l'approche de médiation.

L'activité de présentation des résultats préliminaires, en mars 2009, a été influencée par le vécu relié au projet PEP depuis deux ans. Cette activité a facilité l'intégration des résultats de l'évaluation. Les intervenants pouvaient facilement faire les liens entre leurs actions, la mesure de celles-ci et les constats qui en résultent. De plus, leur réaction fut très positive. Afin d'éviter de travailler dans l'ignorance à l'avenir, une initiative pour mettre en place une évaluation participative continue a pris forme. Un grand intérêt est né afin qu'une démarche auto-évaluative accompagne l'intégration de cette nouvelle pratique.

La libération de l'intervenant ressource PEP et l'appui soutenue de l'équipe scientifique au projet furent des conditions essentielles à la réalisation d'un projet d'une telle ampleur. Le travail complice avec les membres de l'équipe d'animation scientifique a permis de nombreux apprentissages à l'auteur, et ce, tout au long de la démarche PEP. Ces apprentissages ont permis de démystifier certains aspects de l'évaluation de programme lors de discussions, rapprochant ainsi la recherche de la pratique. L'intervenant libéré a pu acquérir des connaissances et les transmettre à ses collègues de l'équipe.

La présence au quotidien et la proximité de la personne libérée a certainement stimulé l'utilisation et l'intégration de l'approche de médiation. La rigueur, la régularité des suivis, un sujet statutaire aux réunions, une approche personnalisée avec les intervenants aura certainement contribué à la participation des intervenants au projet PEP et à l'intégration de l'approche.

L'intervenant PEP libéré pouvait déjà avoir accès à un poste de travail avec un ordinateur. Cette situation a été avantageuse et a permis d'utiliser les heures de libération à leur maximum. En effet, cela minimise les déplacements. La flexibilité de la libération permettait de gérer l'agenda plus facilement que si des journées fixes avaient été statuées. Ainsi, des séances de travail de quelques heures devenaient possibles, tout en accordant une priorité aux services aux usagers.

La planification sur deux années du projet s'est avérée adéquate, en considérant le rythme de la démarche et son ampleur. Il faut prendre également en compte le rythme de l'équipe d'intervenants. La nature du programme à évaluer nécessitait une période de temps suffisamment longue pour être en mesure de rendre un portrait évolutif. La collecte de données sur toute une année aura permis de recenser suffisamment d'informations pour donner une crédibilité aux analyses et permettre des conclusions sérieuses par la suite.

Conclusions et recommandations

Les intervenants ont intégré à leur pratique l'approche de médiation dans une proportion significative pour une première année. Une proportion grandissante d'utilisateurs a reçu des services où on a utilisé l'approche de médiation. L'intensité de ces interventions auprès des utilisateurs est aussi en augmentation au cours de l'année 2008.

Malgré la consigne initiale d'expérimenter l'approche dans des situations faciles et simples, il semble que le réflexe des intervenants, tout au long de l'année 2008, a été d'utiliser l'approche dans des situations complexes, difficiles et conflictuelles, ce qui influence assurément les résultats. En effet, intégrer une nouvelle approche c'est une chose, mais le faire avec des situations complexes et réputées difficiles en est une autre. On peut faire toutes sortes d'interprétations, mais ce qui semble primer chez les intervenants, c'est la recherche de consensus dans ces situations, et ce, dans l'intérêt des enfants concernés.

On peut conclure que les mesures de soutien ont eu un effet stimulant sur l'intégration en plus de créer un environnement clinique favorable à cette intégration. Malheureusement, les effets sur les utilisateurs concernés ne pourront être mesurés pour l'année 2008.

En ce qui a trait aux effets sur l'organisation, tels qu'explorés à partir de la comparaison des groupes qui ont reçu ou non des activités de médiation, il est pratiquement impossible de conclure à des effets de la médiation à partir des données obtenues. Les données comparatives semblent indiquer davantage que les dossiers médiation étaient plus problématiques que les dossiers non-médiation.

Une conclusion importante émerge de cette étude malgré ses limites. Tout d'abord, il faut rappeler que l'approche de médiation est généralement utilisée dans la recherche d'un consensus auprès des utilisateurs. On peut donc penser que les effets premiers de l'utilisation de l'approche se feront sentir dans la qualité de la relation entre l'intervenant et l'utilisateur. D'ailleurs, les intervenants affirment, de façon constante dans les sondages, qu'ils ont observé des effets positifs sur les relations avec les utilisateurs et la perception que ceux-ci ont de l'intervention. Ainsi, le point de vue des utilisateurs apparaît essentiel pour documenter dans l'avenir les effets positifs identifiés par les intervenants dans les sondages. Dans cette perspective, il serait plus prudent de ne pas présumer que le recours à l'approche de médiation aura un impact direct ou à court terme sur la trajectoire de service pour l'ensemble des utilisateurs. D'ailleurs, les résultats des analyses faites sur les services reçus n'autorisent pas cette conclusion. L'approche de médiation devrait plutôt être considérée comme une valeur ajoutée à des services balisés par des lois et reconnus comme étant déjà performants et efficaces pour la protection des enfants.

Dans l'équipe Val-Bélair, on a observé, en cours d'année, un important roulement de personnel. Plus de la moitié des membres de l'équipe ont changé de milieu de travail. Plusieurs personnes ont pris le relais pour les remplacer. Il est plus difficile d'effectuer des changements de pratique

dans ce contexte et encore plus difficile de faire un portrait évolutif de l'intégration de l'approche dans une équipe de travail en changement.

Nous n'avons pas recensé d'étude sur le sujet, mais par le passé au Centre jeunesse de Québec, certains changements de pratique de cette envergure ont été réalisés. Notamment, l'intégration aux pratiques, aux programmes de service et maintenant à la *Loi sur la protection de la jeunesse* concernant le concept de « projet de vie pour un enfant ». Selon nos sources, les premières formations et sensibilisations ont débuté en 1988. Les changements de pratiques demandent du temps et des énergies soutenues. Il faut donc considérer les coûts associés aux mesures de soutien et d'accompagnement mis en place comme un investissement davantage que comme une dépense.

La mise en place de différentes mesures de formation et de soutien est une chose, mais tel qu'il était observable dans l'équipe Val-Bélair, il s'agit aussi d'influences cliniques. Des influences venues principalement du milieu, de ses activités et des collègues. Au cours de l'année 2008, les intervenants de Val-Bélair ont été en contact avec un milieu de travail imprégné par l'approche de médiation.

Les effets stimulants du PEP dans l'équipe de travail étaient aussi observables. Le jumelage d'une évaluation avec un changement de pratique a eu un impact plus important que simplement renseigner sur comment se passe l'intégration. Le PEP a contribué à instaurer une nouvelle culture d'évaluation des pratiques dans l'équipe de travail. Le PEP aura certainement contribué à rapprocher les milieux de recherche et de la pratique et il facilitera l'appropriation des résultats par les intervenants qui se sont investis dans cette démarche.

Une évaluation participative continue devrait être envisagée et soutenue. Au printemps 2009, l'équipe d'intervenants est en démarche pour mettre place une phase subséquente de l'évaluation de l'intégration de l'approche de médiation à leurs pratiques. Ils auront besoin d'être soutenus et accompagnés dans ce nouveau projet d'équipe qui leur proposera une rétroaction stimulante. Les intervenants ont aussi exprimé clairement, suite à cette expérimentation, leurs besoins en matière de formation continue concernant l'approche de médiation. Les résultats du projet PEP ont permis de documenter en partie la formulation de ces besoins.

En terminant, nous recommandons donc de soutenir les intervenants de l'équipe Val-Bélair qui souhaitent la poursuite des mesures de support à l'intégration de l'approche de médiation à leurs pratiques et ainsi stimuler le partage d'une responsabilité vers une pratique d'avenir qui s'harmonise avec les valeurs véhiculées au CJQ-IU.

Références

- BERNARD, L. (2002). **Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité**. Les Presses de l'Université Laval, Québec, 235 p.
- CENTRE JEUNESSE DE QUÉBEC (2008). **Questionnaire Clientèle PARENTS 2008**, 6 p.
- CUNNINGHAM A. ▪ J. VAN LEEUWEN (2005). **Finding a Third Option : the Experience of the London Child Protection MEDIation Project**. The Center for Children and Families in the Justice System. London [Canada], 214 p.
- DONALDSON, S.I. ▪ L.E. GOOLER ▪ M. SCRIVEN (2002). « Strategies for Managing Evaluation Anxiety : Toward a Psychology of Program Evaluation ». **American Journal of Evaluation**, 23, 261-273.
- DRAPEAU, S. ▪ D. TURCOTTE ▪ G. LESSARD (2008). **Le projet PréCrimAdo : l'épreuve des faits**. Demande de financement adressée au ministère de la Sécurité publique du Québec dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention du crime du Centre national de prévention du crime (Ottawa).
- DRAPEAU, S. ▪ G. MIREAULT ▪ D. TURCOTTE ▪ G. LESSARD ▪ M-H. GAGNÉ (2008). **Application et évaluation d'une approche consensuelle en contexte de protection de la jeunesse : la négociation sur intérêts**. Projet présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux.
- LACERTE, D. ▪ D. COTÉ (2008). **Projet Multi-Savoir PIBÉ — Conformité et qualité des Plans d'intervention (PI) : État de situation sur l'utilisation du PI dans cinq centres jeunesse**. Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire, 57 p.
- LANDE, J. (2001). « MEDIation : Child Protection MEDIation ». **The National Center for State Courts**. Téléchargé le 29 janvier 2009 à l'adresse : http://www.ncsconline.org/WC/Publications/KIS_ADRMED_Trends99-00_Pub.pdf
- LESSARD, H. ▪ R. MARCOTTE (2003). **L'allègement du processus judiciaire en matière familiale. Mieux soutenir les parents et les enfants lors des contentieux familiaux**. Québec : Conseil de la famille et de l'enfance.
- MARCOTTE, R. ▪ P. BRISSON ▪ J. OLIVIER ▪ M.K. LAFLAMME (1997). **Évaluation du processus de médiation en protection de la jeunesse**. Lévis : Centres jeunesse Chaudière-Appalaches.

- MARCOTTE, R. ▪ F. CYR (2002). **Évaluation de la formation approche-médiation**. Rapport final – Volume 1, Sillery, 53 p.
- MIREAULT G. ▪ L. CAMIRÉ (2008). **Le programme PréCrimAdo : Prévenir la criminalisation des adolescents à haut risque par l'application de l'approche de médiation en centre jeunesse**. Demande de financement adressée au ministère de la Sécurité publique du Québec dans le cadre du programme « *Fonds d'action en prévention du crime* » du Centre national de prévention du crime (Ottawa).
- MOHR, L.B. (1992). **Impact Analysis for Program Evaluation**. Sage, 217 p.
- MCNEILLY, G.K. (1997). « Mediation and Child Protection. An Ontario Perspective ». **Family and Courts Review**, 35 (2). 2006-222.
- PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION (2006). **Module générique en protection de la jeunesse (GPJ3) L'approche de médiation en protection de la jeunesse**. Cahier du participant, 95 p.
- SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'ÉVALUATION DE PROGRAMME (2008). « Sur l'utilisation de l'évaluation — La pensée évaluative et l'utilité du processus d'évaluation ». **Bulletin SQÉP**, vol. 20, n° 2, novembre 2008, p. 13.
- SCRIVEN, M. (1967). « The methodology of evaluation ». In: STAKE, R.E. (Ed) **Curriculum evaluation**. Skokie [Illinois] : Rand McNally, 102 p.
- WEANER, M. (2008). **Déploiement Médiation**. Document de travail. Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire — Direction du développement de la pratique professionnelle et des affaires universitaires, 26 mai 2008, 9 p.

Annexe I

Présentation de la candidature au projet PEP

Document de candidature

Ce programme s'adresse uniquement au personnel du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

L'équipe désireuse de soumettre sa candidature doit le faire en remplissant le présent formulaire. Une fois celui-ci rempli, vous devrez l'envoyer par courriel à Geneviève Lamonde de l'équipe d'animation scientifique à : genevievelamonde.cj03@ssss.gouv.qc.ca

Coordonnées du responsable d'équipe

Nom : Turgeon
Prénom : Serge
Courriel : Serge_Turgeon@ssss.gouv.qc.ca
Équipe : Équipe polyvalente Val-Bélair
Point de service : Val-Bélair

Résultat du vote (appui de l'équipe à la démarche d'évaluation)

Nombre de personnes dans l'équipe : 15 personnes
(9 intervenants sociaux, 3 éducateurs, 2 secrétaires et 1 chef d'équipe)
Nombre de personnes ayant voté pour : 14
Nombre de personnes ayant voté contre : 0
Nombre de personnes indécises : 1

Description du projet

1. Question (ou groupe de questions) de l'équipe

1) FAISABILITÉ

L'équipe applique-t-elle dans la pratique les étapes prévues à l'approche de médiation, soit « accueil, décodage et analyse des besoins, recherche d'options et entente » ?

2) EFFETS

L'approche se reflète-t-elle dans la pratique sur les plans : trajectoire continue, choix, durée et rédaction de mesures volontaires et judiciaires, plans d'intervention ?

3) BÉNÉFICES/CONTRE INDICATIONS

Dans quels types de dossiers clientèle l'approche de médiation est-elle davantage appliquée, utilisée ?

2. Pertinence de votre question par rapport à la pratique auprès de la clientèle

Un changement de pratique s'instaure pour faire en sorte que même si la clientèle est rarement volontaire en protection de la jeunesse, elle puisse cependant être davantage satisfaite de nos services (réf. Sondage de l'Agrément) et davantage impliquée dans un processus d'intervention qui valorise ses compétences, et la met à contribution dans l'analyse et le choix des solutions à appliquer (réf. Nouvelle LPJ qui recommande des approches consensuelles).

L'équipe participe ainsi depuis mai 2006 à un projet expérimental d'application de l'approche de médiation en protection de la jeunesse. Il est souhaité que cette expérimentation puisse ensuite guider d'autres équipes dans une démarche similaire. Suite à une formation PNF de sensibilisation sur l'approche, les intervenants travaillent à s'approprier celle-ci en l'appliquant auprès des clients qu'ils suivent. Le questionnement du projet PEP désire éclairer la faisabilité, certains effets et la clientèle davantage disponible à cette approche dans la pratique.

3. Lien entre votre question et les valeurs proposées par le PNF

Le PNF de sensibilisation à l'approche de médiation situe la clientèle comme partenaire à l'intervention à toutes les étapes de celle-ci, en considérant les besoins de chacun par le choix d'une solution qui satisfait toutes les parties et protège l'enfant. Elle suggère d'utiliser le conflit comme source d'opportunité. Elle propose des étapes de négociation sur intérêt avec comme effets probables :

- 1) Que l'intervenant n'est plus l'unique porteur de l'action, devient plutôt un levier.
- 2) Que la famille se responsabilise davantage et est plus équipée pour adopter un modèle de gestion des conflits.
- 3) Qu'il y a des ententes consensuelles qui se manifestent dans le choix de mesures, la rédaction d'ententes et le plan d'intervention.

Le projet permettra d'identifier si l'on observe ces effets sur la clientèle et l'intervenant.

4. Informations que vous allez tirer de la banque PIJ pour répondre à votre question

Question 1 – On extraira du suivi d'activités si les étapes prévues à l'approche sont appliquées et si la démarche se répète.

Question 2 – On documentera l'entrée à l'AM et le suivi des cas : nombre de cas de trajectoire continue où il y a continuité d'approche AEO-AM, type de mesures, leurs durées et les modifications en cours de suivi. PIJ servira à porter un regard critique sur la rédaction des ententes et plans d'intervention.

Question 3 – À partir des indications d'application des étapes, on sélectionnera et documentera le type de dossier où l'approche est davantage utilisée et bien reçue (exemple : Cas où il y a continuité d'approche AEO-AM ? Mesures volontaires indiquant une reconnaissance de problèmes ? Nouveau suivi ? Maintien dans le milieu familial ?...).

5. Résultats attendus

Le projet PEP invitera l'intervenant à se familiariser et à appliquer l'approche de médiation. Il permettra à la clientèle de bénéficier d'une approche consensuelle. Il permettra à l'équipe d'avoir un objectif clinique commun

à partager. L'utilisation systématique d'un processus d'auto-évaluation favorisera l'intégration continue de l'approche dans la pratique de façon optimale pour les intervenants et l'équipe.

De plus, le projet PEP alimentera le développement, voir la généralisation de cette pratique de pointe auprès de d'autres équipes de l'établissement. Le projet permettra à d'autres centres jeunesse partenaires de bénéficier de l'évaluation de notre pratique que ce soit à titre informatif ou comparatif.

6. Rôles de l'animateur PEP et motivations à assumer ce rôle

Rôles

Animer et motiver l'équipe dans la réalisation du projet comme personne-ressource en lien avec l'équipe d'animation scientifique. Informer l'équipe sur les attentes et le déroulement du projet tout en s'assurant que la collecte de données soit effective.

Motivation de la personne choisie

Je suis très intéressé à jouer ce rôle. Mon équipe reconnaît mon leadership clinique et mon souci d'adapter dans ma pratique mes interventions aux besoins des usagers. Fort de plusieurs participations auprès de l'équipe d'animation scientifique et de plus de quatre ans de formation en Approche Orientée vers les Solutions, c'est un beau défi d'intégrer à nos pratiques l'approche de médiation en contexte de protection. Je crois sincèrement que je pourrai apporter une contribution constructive à ce projet.

7. Rôles, tâches ou types de participation des autres membres de l'équipe

Les intervenants de l'équipe s'engagent à :

- ✓ Appliquer l'approche de médiation dans le nombre de cas déterminé ;
- ✓ Fournir dans PIJ les renseignements requis (mesures, suivis d'activités, plans d'intervention) ;
- ✓ Être disponibles aux préoccupations du projet ;
- ✓ Échanger et poser un regard critique sur leur pratique ;
- ✓ Seconder l'animateur ;
- ✓ S'auto-évaluer en regard du degré d'intégration de l'approche dans sa pratique ;
- ✓ **Utiliser les ressources de support proposées.**

8. Calendrier de votre démarche d'évaluation

Le projet PEP aura une durée de deux (2) ans.

6 premiers mois	1 an	6 derniers mois
Mise en place Précision des indicateurs Entente sur la collecte de données (X dossiers/intervenant sur X temps)	Collecte de données	Rapport d'évaluation

SERGE TURGEON, éducateur — **BERNARD ROY**, chef de services sociaux
Avec la précieuse collaboration de
MONIQUE WEANER, conseillère aux programmes DDPPAU

Le 4 avril 2007

Annexe II

Réponse du jury, suite à l'appel de candidature aux projets PEP

Le 24 avril 2007

Monsieur Bernard Roy
Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire
Équipe polyvalente Val Bélair
1451, rue Etna, bureau 201
QUÉBEC (Québec)
G3K 2S1

Objet : Évaluation de la proposition de
candidature pour le « Projet
d'évaluation des pratiques »

Monsieur,

Le vendredi 20 avril 2007, les membres du jury ont évalué votre proposition de candidature pour la deuxième cohorte du « Projet d'évaluation des pratiques ». Considérant que le nombre de candidatures était plus élevé que le nombre de projets admissibles (trois), le jury a dû procéder à un classement. Nous avons le plaisir de vous informer que votre projet a été choisi parmi les trois premiers.

Suite à l'évaluation de votre candidature, voici les principaux éléments dont a fait mention le jury :

- Le jury estime que votre question est très intéressante et qu'elle témoigne d'une réelle réflexion d'équipe. Cependant, ce projet aurait avantage à porter sur un ou deux aspects et non sur tous les aspects énumérés compte tenu de la durée du projet (deux ans).
- Comme la majorité des membres de l'équipe a été formée à l'approche de médiation, il apparaît très pertinent de se pencher sur les effets, les bénéfices et les contre-indications de son application. Le jury avait cependant de la difficulté à déterminer si la candidature pour le PEP servirait à promouvoir l'approche de médiation ou si l'équipe désirait en faire l'évaluation. Il y a confusion entre ces deux aspects particulièrement dans la section sur « les résultats attendus de la démarche d'évaluation ». Il sera important de clarifier ces aspects pour demeurer centré sur l'objectif principal du PEP qui est d'évaluer les pratiques.

- Les variables à extraire du système PIJ devront être précisées afin d'obtenir l'information voulue. Le jury conseille également à l'équipe d'enrichir ses connaissances en consultant des travaux portant sur d'autres expériences de médiation.
- Le jury a mentionné l'importance que l'équipe soit accompagnée par les personnes responsables du PEP. Ces dernières veilleront à ce que la démarche d'évaluation se déroule bien et conseilleront l'équipe dans la réalisation de certaines étapes.

Nous vous demandons de bien vouloir nous informer rapidement de votre décision afin que les équipes puissent faire partie de la cohorte 2007-2009 du « Projet d'évaluation des pratiques ».

Nous espérons recevoir sous peu de vos nouvelles et vous prions d'accepter nos salutations distinguées.

Pour : Jury de sélection

GENEVIÈVE LAMONDE

Téléphone : (418) 661-6951 poste 1722

Télécopieur : (418) 661-5079

Coordonnatrice du PEP

GL/lg

c. c. M. Serge Turgeon

Annexe III

Sondage USAGER



L'approche de médiation, une option en protection de la jeunesse

Sondage usagers

Automne 2008

Partie A

Identification de parents d'usagers pour lesquels des mesures de protection ont été appliquées en utilisant l'approche de médiation par les intervenants.

Partie B

Questions aux usagers volontaires au sondage sur l'utilisation de l'approche de médiation lors d'application de mesures de protection.

Partie C

Questions aux usagers volontaires identiques à celles utilisées dans les sondages de satisfaction auprès des parents lors de l'agrément de 2008.

8 septembre 2008

Partie A
À remplir avec l'intervenant

de sondage : _____ Date _____

La situation a-t-elle été traitée à l'évaluation avec l'approche de médiation ?

☐ Oui ☐ Non

Toutes les personnes concernées par la situation ont-elles participé ensemble à au moins une rencontre ?

☐ Oui ☐ Non

ÉTAPES COMPLÉTÉES

Étapes	Fait	Pas fait
Accueil		
Inventaire des besoins		
Besoins priorités		
Liste des options		
Discussion des options		
Choix des options		
Utilisation du tableau de médiation		
Rédaction projet d'entente ou		
Plan d'Intervention ou		
Ententes sur mesures volontaires		

Début des mesures de protection : _____

Dossier fermé ? ☐ Oui ☐ Non

Si dossier fermé, date de fermeture : _____

Mesures Légales : ☐ Ordonnées ☐ Volontaires

Durée de l'utilisation de l'approche _____ mois _____ semaines

Consignes pour l'intervenant

Note : *L'intervenant sollicite l'accord du parent à participer à ce sondage et consigne par écrit son accord ou son désaccord avec de brèves explications dans une note qu'il fait parvenir via Lotus Notes à l'intervenant ressource PEP.*

Questions à l'intervenant

1. Dans cette situation, mon intervention s'est appuyé tout au long sur les principes de base de l'approche de médiation.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

2. À mon avis, dans cette situation, l'utilisation de l'approche de médiation a eu un effet positif...

- a) sur les motifs de compromission

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

- b) sur la communication entre les membres de la famille

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

- c) sur le fonctionnement du jeune

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

3. L'approche de médiation contribue de façon positive à mon développement professionnel.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

Commentaires

.....

.....

.....

.....

Partie B
Questionnaire par téléphone — Centre jeunesse de Québec

Bonjour, je pourrais parler à
(nom de l'utilisateur)

Si la personne est présente

Bonjour, Bonsoir,

Je m'appelle
Je travaille pour le Centre jeunesse de Québec à Val-Bélair.

Vous avez donné l'autorisation à l'intervenant
de vous contactez afin de participer à un sondage d'évaluation de la qualité du service. L'équipe
d'intervenants de Val-Bélair a décidé d'évaluer la qualité des services auprès de sa clientèle.
Accepteriez-vous de répondre à mes questions ? Cela prendra environ 10 minutes.

Je tiens à préciser que toutes les réponses que vous donnerez seront entièrement anonymes et
ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude sur la qualité des services. Nous vous assurons
que les réponses que vous donnerez n'affecteront en rien les services présents ou futurs. Je
vous rappelle que vous êtes libre de mettre fin à l'entrevue à n'importe quel moment.

Si la personne est absente

L'intervieweur doit s'informer du meilleur moment où il pourra rejoindre l'utilisateur. L'intervieweur
doit mentionner la raison de l'appel (sondage téléphonique) mais ne doit pas mentionner qu'il
s'agit du Centre jeunesse de Québec. De plus, l'intervieweur ne doit pas laisser de message à
l'utilisateur.

Nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le Centre jeunesse de Québec à Val-Bélair.

1. Premièrement, j'aimerais savoir si vous avez participé à une rencontre où toutes les personnes concernées par la situation étaient présentes.

☐ Oui ☐ Non

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « totalement en désaccord » et 10 « totalement d'accord », indiquez pour chacun des énoncés qui suivent, quel est votre degré d'accord :

- Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, n'hésitez pas à me le signaler.
- Lorsqu'on parle de l'intervenant, vous devez vous référer à l'intervenant le plus significatif pour vous. Soit l'intervenant social ou l'éducateur.

2. L'intervenant vous a expliqué clairement qu'il utilisait l'approche de médiation avec vous et votre famille.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

Expliquez, s.v.p.

.....

.....

.....

3. L'intervenant vous a aidé à bien identifier vos besoins et ceux des membres de votre famille.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

4. L'intervenant, avec votre participation, a proposé plusieurs moyens pour répondre à vos besoins et à ceux de votre famille.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

5. Vous avez pris part activement au choix des moyens pour répondre à vos besoins et à ceux de votre famille.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

6. La communication entre les membres de votre famille s'est améliorée depuis les six derniers mois.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalement en désaccord					Totalement d'accord					

Partie C (suite du sondage)

Nous aimerions également connaître votre opinion sur la qualité des services offerts par le Centre jeunesse de Québec à Val-Bélair.

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « aucunement satisfait(e) » et 10 « entièrement satisfait(e) », indiquez pour chacun des énoncés qui suivent, quel est votre degré d'accord.

7. Au CJQ on vous traite avec politesse et respect (*1).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

8. Au CJQ on se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant la situation que vous vivez avec votre jeune (*2).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

9. Au CJQ on prend le temps nécessaire pour s'occuper de vous (*5).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

10. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement (*6).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

11. Au CJQ l'intervenant rencontré comprend bien votre situation (*7).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

12. Au CJQ on vous propose des moyens et des outils qui vous permettront d'éviter que le problème ne se reproduise (*13).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

13. On vous encourage à prendre part activement aux décisions qui vous concernent (*14).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

14. Vous avez pu établir une relation de confiance avec l'intervenant (*17).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

15. Au CJQ on vous encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proches, etc.) — (*18).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

16. Au CJQ on vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (votre quartier) — (*19).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

17. Au CJQ on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre (*25).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalelement en désaccord					Totalelement d'accord					

18. Avez-vous été associé à l'élaboration d'un plan d'intervention (*21) ?

☐ Oui ☐ Non

19. Globalement, en pensant à tous les services que vous avez reçu du CJQ, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (*40).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aucunement satisfait					Entièrement satisfait					

20. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant aucunement satisfait et 10 entièrement satisfait :

- a) Quelle était votre satisfaction face l'intervention du Centre jeunesse de Québec ?

Au départ

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aucunement satisfait					Entièrement satisfait					

- b) Quelle est votre satisfaction **maintenant** ?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aucunement satisfait					Entièrement satisfait					

21. En terminant, imaginez un instant que vous ayez l'occasion de faire un commentaire ou une suggestion à notre Directeur général, pour l'amélioration des services. Que voudriez-vous lui dire ?

.....

.....

.....

Note : Les questions 7 à 19 sont des questions tirées du sondage aux parents de l'Agrément (*) 2008.

Remerciement pour avoir participé au sondage et contribué à l'amélioration des services.

ST /septembre 2008

Annexe IV

Sondage INTERVENANT

 Centre jeunesse de Québec Institut universitaire	Sondage Médiation Val-Bélair En vigueur du 2008-01-15 au 2008-12-31 Page 1 de 6
	* 1. Inscrire votre numéro d'intervenant : * 2. Titre d'emploi ☐ Éducateur ☐ ARH ☐ Stagiaire ☐ TAS Suivante
 Centre jeunesse de Québec Institut universitaire	Sondage Médiation Val-Bélair En vigueur du 2008-01-15 au 2008-12-31 Page 2 de 6
	3 Utilisation de l'approche de médiation Au cours du dernier mois, * a) Combien avez-vous de dossiers actifs ? * b) Dans combien de dossiers où vous intervenez avez-vous utilisé au moins une des étapes du processus de l'approche de médiation ? * c) Dans combien de dossiers où vous intervenez avez-vous réussi à utiliser toutes les étapes du processus de l'approche de médiation ? * d) Dans combien de dossiers où vous intervenez avez-vous utilisé le tableau médiation ?
	4 Dans combien de cas avez-vous utilisé l'approche de médiation dans les activités professionnelles suivantes ? * a) Rencontre de plan d'intervention * b) Révision de plan d'intervention * c) Rencontre familiale * d) Révision légale * e) Rédaction de mesure volontaire * f) Rédaction de requête au tribunal * g) Rencontre scolaire * h) PSI * i) Supervision par le chef de service Précédent Suivante

5 Appropriation de l'approche de médiation

Donnez votre point de vue sur les énoncés suivants :

*** a) Je connais les concepts de l'approche de médiation**

Connaissance			
Pas d'accord	Peu en accord	Plutôt en accord	Totalement en accord
☐	☐	☐	☐

*** b) J'utilise les concepts de l'approche de médiation dans ma pratique**

Pas d'accord	Peu en accord	Plutôt en accord	Totalement en accord
☐	☐	☐	☐

*** c) L'utilisation de l'approche m'aide à la conception et à la rédaction du plan d'intervention**

Pas d'accord	Peu en accord	Plutôt en accord	Totalement en accord
☐	☐	☐	☐

*** d) Je suis confortable à utiliser l'approche de médiation**

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout » et 10 étant « tout à fait »									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*** e) Je persiste à utiliser l'approche de médiation malgré la complexité de la situation de certains usagers**

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout d'accord », 10 étant « tout à fait en accord » et NA = « Ne s'applique pas »										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*** f) Je persiste à utiliser l'approche de médiation malgré les difficultés rencontrées dans l'animation du processus**

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout d'accord », 10 étant « tout à fait en accord » et NA = « Ne s'applique pas ».										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*** g) Je persiste à utiliser l'approche de médiation même si j'observe qu'une entente est peu probable**

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout d'accord », 10 étant « tout à fait en accord » et NA = « Ne s'applique pas ».										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Précédent

Suivante

6 Soutien professionnel à l'utilisation de l'approche de médiation

Au cours du dernier mois, à combien de reprises avez-vous utilisé l'une des mesures de soutien suivante?

* a) Consultation individuelle auprès de l'accompagnateur (R. Lambert)

* b) Co-intervention avec l'accompagnateur (R. Lambert)

* c) Consultation individuelle auprès du consultant formateur (J. Olivier)

* d) Consultation de groupe

* e) Co-intervention avec le consultant formateur (J. Olivier)

* f) Discussion clinique avec un autre collègue

7 Utilisation des mesures de soutien précédentes :

Dans quelle mesure l'utilisation des mesures de soutien vous a permis de :

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout » et 10 étant « tout à fait »

* a) Mieux maîtriser les concepts de l'approche

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* b) Mieux préparer l'intervention

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* c) Mieux réaliser l'intervention

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Précédent

Suivante

8 Les effets observés de l'utilisation de l'approche

Au cours du dernier mois dans l'ensemble des situations où vous avez utilisé l'approche de médiation, jusqu'à quel point avez-vous noté une amélioration :

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « aucune amélioration » et 10 étant « nette amélioration »

* a) Dans vos relations avec les usagers

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* b) Dans les relations que les usagers ont entre eux

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* c) Dans la mobilisation ou mise en action des usagers

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* d) Dans la perception que l'utilisateur a de l'intervention

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* e) Dans la relation de confiance de l'utilisateur envers vous

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[Précédent](#)
[Suivante](#)

9. Commentaires généraux

[Précédent](#)
[Envoyer vos réponses](#)