

Évaluation de l'implantation de l'approche de médiation dans les services de protection de la jeunesse : l'expérience de trois centres jeunesse du Québec

GILLES MIREAULT, chercheur

LUCIE CAMIRÉ, agente de planification, programmation et recherche

DIANE CHOUINARD, travailleuse sociale

L'approche de médiation est une intervention visant à traiter, de manière consensuelle, des situations signalées et suivies en protection de la jeunesse. L'identification des besoins des usagers et de leurs parents, la recherche de solutions acceptables pour tous et la collaboration de tous les acteurs concernés par le signalement sont au cœur de cette approche. Ces éléments sont actualisés dans un processus de négociation sur intérêts qui guide les activités réalisées avec les usagers et leurs parents.

De septembre 2008 à juin 2011, une étude d'implantation de l'approche de médiation¹ a été réalisée dans trois centres jeunesse québécois afin de comprendre comment « se comporte » l'approche de médiation dans la réalité clinique des CJ, de mieux planifier son implantation et, surtout, de pouvoir anticiper les obstacles cliniques et organisationnels.

Trois aspects ont été documentés dans l'évaluation d'implantation :

1. Les ressources et les moyens consentis par les établissements dans la mise en place de l'approche.

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

rejoignant plus de 400 intervenants ont été offertes. Des rencontres de groupe et des ateliers thématiques ont aussi été réalisés pour consolider les acquis de la formation. Le soutien apporté et l'accompagnement de personnes-ressources auront permis de renforcer le savoir-faire des intervenants.

2. L'application de l'approche dans les dossiers d'usagers traités par les intervenants.

L'application de l'approche a été mesurée à l'aide de questionnaires en ligne acheminés aux intervenants qui appliquaient l'approche de médiation dans leurs dossiers. Plusieurs indicateurs ont été utilisés pour définir leur niveau d'application de l'approche. Selon les indicateurs retenus, 20,8 % (application intégrale) et 31,7 % (application minimale) des dossiers à l'étude provenant du secteur évaluation/orientation ont été traités conformément à l'approche de médiation.

3. Les difficultés et facteurs facilitant l'adoption et l'application de l'approche dans la pratique des intervenants.

Les intervenants soulignent que la maîtrise de l'animation du processus de médiation, le temps nécessaire à l'organisation des rencontres avec plusieurs participants et le délai de réponse à leur demande de consultation constituent des freins à l'application de l'approche. Par contre, le

¹ Le rapport qui fait l'objet de cet article documente l'implantation de l'approche de médiation dans les services de protection de trois centres jeunesse québécois (Québec, Montérégie, Chaudière-Appalaches). Un second volet portant sur l'évaluation des effets de l'approche sur les usagers est en cours de réalisation sous la direction de Sylvie Drapeau, professeure à l'Université Laval.

soutien de leurs gestionnaires, la présence d'autres collègues formés dans leur équipe de travail et les succès connus dans les situations où l'application de l'approche a été tentée contribuent à renforcer leur motivation à s'approprier cette approche.

Ces résultats constituent un premier portrait sur les efforts d'implantation de l'approche dans la pratique des intervenants en centre jeunesse. L'implantation d'une nouvelle approche dans une organisation représente toujours un défi. Des efforts importants, constants et à long terme sont donc nécessaires. À cet égard, les centres jeunesse doivent poursuivre non seulement leurs efforts d'implantation, mais aussi leurs activités d'évaluation afin de repérer les stratégies les plus susceptibles de favoriser l'implantation d'une nouvelle approche dans leur établissement.

Ce projet sur l'approche de médiation revêt un grand intérêt pour les centres jeunesse qui ont l'obligation de développer des approches d'intervention de nature consensuelle avec les usagers depuis l'adoption de la nouvelle loi 125 sur la protection de la jeunesse.

Référence

MIREAULT, G. • L. CAMIRÉ • D. CHOUINARD (2012). *Le programme PréCrimAdo : Prévenir la criminalisation des adolescents à haut risque par l'application de l'approche de médiation en centre jeunesse (Volet implantation)*. Rapport présenté à la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada et Ministère de la Sécurité publique du Québec. 141 p.

Disponible en ligne :

<http://www.centrejeunessedequbec.qc.ca/publications/Pages/default.aspx>.

Évaluation de l'implantation de l'approche de médiation dans les services de protection de la jeunesse : l'expérience de trois centres jeunesse du Québec

GILLES MIREAULT, chercheur
LUCIE CAMIRÉ, agente de planification,
programmation et recherche
DIANE CHOUINARD, travailleuse sociale

Une étude d'implantation de l'approche de médiation a été réalisée dans trois centres jeunesse québécois afin de comprendre comment « se comporte » l'approche de médiation dans la réalité clinique des CJ, de mieux planifier son implantation et de pouvoir anticiper les obstacles cliniques et organisationnels. Trois aspects ont été documentés dans le cadre de cette évaluation, soit les ressources et les moyens consentis par les établissements dans la mise en place de l'approche, l'application de l'approche dans les dossiers des usagers de même que les difficultés et les facteurs facilitant l'application de l'approche dans la pratique des intervenants. Les résultats indiquent que les trois centres jeunesse ont investi des sommes importantes pour la promotion de cette approche dans leur établissement, la formation des intervenants et la mise en place de mesures de soutien et d'encadrement. En outre, différents indicateurs permettent d'avancer que 20,8 % (application intégrale) et 31,7 % (application minimale) des dossiers à l'étude provenant du secteur évaluation/orientation ont été traités conformément à l'approche de médiation. Enfin, les intervenants soulignent que la maîtrise de l'animation du processus de médiation, le temps nécessaire à l'organisation des rencontres et le délai de réponse à leur demande de consultation constituent des freins à l'application de l'approche. Par contre, le soutien de leurs gestionnaires, la présence d'autres collègues formés dans leur équipe et les succès connus dans les situations où l'application de l'approche a été tentée contribuent à renforcer leur motivation à s'approprier cette approche.