



MANUEL DE CONCERTATION DES FAMILLES

ONTARIO, CANADA

Droits d'auteur 2006

Tout emprunt au contenu du présent document doit être dûment attribué au Projet de concertation des familles de Toronto.

Ce document est le fruit des inlassables efforts prodigués de concert par les coordonnateurs Jeanette Schmid et Inshirah Hassabu avec Daniel Bogue, Sandra Cuning, Elizabeth Ridgely (The George Hull Centre for Children and Families), Paul Chalmers (The Etobicoke Children's Centre), Sandra Goranson (Children's Aid Society of Toronto) et Ruth Tansony (Catholic Children's Aid Society of Toronto). Ce manuel représente également les contributions des participants au Projet de concertation des familles de Toronto à la consultation provinciale organisée par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le 14 juillet 2006.

TABLE DES MATIÈRES

	Page No.
PREMIÈRE PARTIE : INTRODUCTION	
Introduction	6
Glossaire des termes	8
DEUXIÈME PARTIE : CULTURE ORGANISATIONNELLE	
Définition et objectifs de la concertation des familles	12
Principes de la concertation des familles	13
Résultats et bénéfices attendus	15
Mise au point d'une culture organisationnelle favorable à la concertation	16
TROISIÈME PARTIE : HISTORIQUE ET CONTEXTE	
Bref historique du modèle de concertation des familles	19
Modèle ontarien de la concertation des familles	21
Applications de la concertation des familles	23
QUATRIÈME PARTIE : QUESTIONS D'ORDRE PRATIQUE	
Travailler dans un cadre règlement extrajudiciaire des différends	24
Lignes directrices à l'intention des coordonnateurs de conférences familiales concernant la documentation à conserver	26
Ententes de confidentialité et consentement : questions à examiner	28
Critères de sélection	30
Renseignements mis à la disposition des familles	31
Préparation des prestataires de services	38
Lignes directrices pour travailleurs chargés des recommandations d'orientation	41
Format du rapport pour travailleurs chargés des recommandations d'orientation	45
Spécimen de rapport pour travailleurs sociaux à la protection de l'enfance	48
Rapport du prestataire de services	51
Spécimen de rapport du prestataire de services	53
Liste de pointage du coordonnateur pour la séance de concertation	56
Ordre du jour de la séance de concertation	57
Liste de pointage pour après la séance de concertation	58
L'art de la concertation des familles : menus détails	59
Neutralité et indépendance du rôle du coordonnateur	70
Règlement extrajudiciaire des différends et principe d'impartialité	73
Prestataires de services et temps privé réservé aux familles	76
Avocats et concertation en groupe familial	78
Soutien des enfants	79
Culture et concertation des familles	82
Inciter les pères et les autres membres masculins de la famille à participer	84
La concertation et les progrès en matière de sécurité	89
CINQUIÈME PARTIE : STRUCTURE, RÔLES ET RESPONSABILITÉS	
Rôle et responsabilités du travailleur chargé des recommandations d'orientation	93
Rôle du coordonnateur de la concertation	95
Rôle du coordonnateur du programme	97
Rôle et responsabilités du prestataire de services	99
Obligation de rendre des comptes	100

SIXIÈME PARTIE : FORMATION	
Composantes de formation pour coordonnateurs	101
Formation de base et formation avancée	103
Apprentissage et développement continu	104
SEPTIÈME PARTIE : RECHERCHE ET ÉVALUATION	
Résultats de la concertation des familles	106
Projet de concertation des familles de Toronto : recherche et évaluation	109
HUITIÈME PARTIE : ÉTUDES DE CAS	
Utilisation du principe de concertation dans un cas de sévices graves	115
Le rêve d'un enfant	117
C'est tellement mieux que de confier les enfants au système social !	118
La fin d'un long trajet	120
Pour une fois tu es d'accord avec moi !	122
Le tournant décisif	124
La concertation des familles : ça nous convient !	126
L'histoire de Rachel	128
C'était notre décision, vraiment la nôtre !	130
D'un commun effort	132
Se faire une place au soleil	134
NEUVIÈME PARTIE : RÉFÉRENCES	
Choix de références bibliographiques sur le concept de concertation des familles	136
Références bibliographiques pour les recherches sur la concertation des familles	140
DIXIÈME PARTIE : SPÉCIMENS, LETTRES, FORMULAIRES ET BROCHURES	
Feuille de statistiques	142
Feuille de temps des activités du coordonnateur	145
Formulaire de données sommaires	146
Plan	147
Spécimen de lettre aux prestataires de services	148
Rapport médical pour la concertation	150
Spécimen de lettre aux écoles	151
Bulletin scolaire	152
Spécimen de lettre de demande de visa	153
Renseignements donnés aux avocats	155
Brochures :	158
Abécédaire de la concertation	
Comment devenir gardien ou parent-substitut	
Soutien des enfants au cours du processus de concertation	
Invitation adressée aux enfants	
ANNEXE :	
Généralités sur la protection de l'enfance en Ontario	160

Première partie

INTRODUCTION

Introduction

Glossaire des termes

INTRODUCTION

Le concept de concertation des familles a vu le jour en Nouvelle-Zélande. La concertation des familles avait pour but de faire face au problème du grand nombre d'enfants des autochtones Maoris qui étaient pris en charge par les services d'aide sociale à l'enfance ou par le système judiciaire pour enfants. Les familles Maoris ne participaient pas au processus décisionnel qui concernait le sort de leurs enfants. Une fois les enfants pris en charge par les systèmes en question, ils étaient aliénés de leurs familles et de leur culture. La *Loi sur l'enfant, les jeunes personnes et leurs familles (The Child, Young Persons and Their Families Act)* ainsi que les concertations des familles se donnaient pour objectif de tenir compte du problème de placement des jeunes hors de leurs familles, de la nature de ces placements et du nombre de jeunes qui en faisaient partie. Ces initiatives visaient toutefois plus haut, à savoir adopter des mesures plus larges afin de renforcer le rôle et les pouvoirs des familles, ainsi que d'accroître la participation et la responsabilité communautaire.

Le principal objectif du concept de concertation des familles est de donner au groupe familial (que ce soit la famille nucléaire ou la famille élargie, y compris les amis) la voix dont il a besoin dans le cadre du processus décisionnel. Grâce à ce processus, on vise à garantir la sécurité et le bien-être des enfants qui courent des risques significatifs d'abus ou de négligence et qui ont besoin de protection.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a lancé un **programme de transformation** qui propose de remanier de fond en comble les services d'aide sociale à l'enfance en Ontario et de leur donner une nouvelle orientation : les faire passer d'un modèle dirigé par des experts à un modèle qui fait la promotion de la participation de la famille au processus décisionnel, avec pour objectif le bien-être de l'enfant. La concertation des familles est une approche qui encourage la collaboration entre les travailleurs sociaux et le groupe familial (lequel comprend la famille directe, les parents et les amis). Tout comme les médiations pour la protection des enfants et les approches concernant les autochtones, les concertations des familles s'inscrivent dans la catégorie des modes substitutifs de règlement des conflits (MARC) promus par le **programme de transformation** du ministère. Les concertations des familles contribuent incontestablement à la résolution des conflits et peuvent, lorsque les conditions sont idéales, réduire sensiblement la durée d'une procédure judiciaire dans tout cas porté devant un tribunal ou bien faire en sorte qu'une affaire n'aboutisse pas aux tribunaux. Les concertations ne sont toutefois qu'un outil de planification. Selon le programme de transformation, elles doivent avoir lieu surtout dans des cas très conflictuels et très complexes, mais elles peuvent également porter sur des décisions concernant l'avenir de l'enfant.

Ce document propose aux lecteurs un aperçu du modèle de concertation des familles dans le cas de l'Ontario et offre aux coordonnateurs des lignes directrices pour la mise en œuvre du modèle.

Ce manuel utilise largement le terme « Concertation des familles ». Le terme « Implication des membres des familles dans la prise de décision », qui est utilisé dans d'autres contextes et par d'autres organismes ou instances, renvoie au même processus.

GLOSSAIRE DES TERMES

Approche axée sur les forces

Dans le cadre de cette approche, on met l'accent sur les forces, les compétences et les capacités du groupe familial plutôt que sur ses faiblesses ou ses déficits.

Approche participative

Selon le principe de l'approche participative, toute personne étant visée par une décision particulière participe à la prise de ladite décision.

Consentement

Le parent doit signer un formulaire de consentement pour permettre la diffusion, au coordonnateur, des renseignements dont disposent les services d'aide à l'enfance et, par ce biais, informer les personnes engagées dans le processus de concertation.

Le parent doit également signer un formulaire de consentement donnant au coordonnateur le droit de prendre contact avec d'autres prestataires de services qui ont travaillé ou continuent de travailler avec le parent en question.

Coordonnateur

Personne qui s'occupe d'ordinaire des préparatifs de la concertation et qui facilite ainsi les rencontres.

Crise

Un groupe familial traverse une crise lorsque tous les membres du groupe estiment qu'il faut mettre au point un plan pour répondre aux besoins de l'enfant.

Gestionnaire de cas

Le travailleur social assume généralement le rôle de gestionnaire de cas d'un dossier précis et gère, par conséquent, les services que reçoit une famille.

Impartialité et indépendance

La position du coordonnateur repose sur l'indépendance et l'impartialité; cela signifie qu'il n'a aucun intérêt personnel concernant les programmes, les points de vue et les intérêts du groupe familial et des prestataires de services.

Implication des membres de la famille dans la prise de décision

Ce manuel utilise largement le terme « Concertation des familles ». Le terme

« Implication des membres des familles dans la prise de décision », qui est utilisé dans d'autres contextes et par d'autres organismes et instances, renvoie au même processus.

Participation volontaire

Il faut faire en sorte que les membres de la famille participent à la concertation de leur propre gré et non en raison de pressions extérieures. Certaines personnes choisissent de participer à ces concertations pour avoir la possibilité de faire valoir leur point de vue lors du processus de décision au lieu de laisser à l'équipe des travailleurs sociaux le soin de décider de l'avenir de l'enfant.

Personne de confiance

Il s'agit d'un membre du groupe familial que choisit l'enfant, le parent ou tout autre participant et qui leur offre son soutien lors de la concertation. La personne de confiance aide le participant à faire face à la pression émotionnelle émanant de la situation de concertation, en prenant la parole en son nom chaque fois qu'il convient de le faire, en aidant le participant à exprimer son point de vue et à maîtriser ses sentiments (y compris son comportement, à savoir empêcher un comportement abusif ou peu respectueux). La personne de confiance est là pour encourager et soutenir le participant.

Positions irréductibles

Les positions irréductibles sont les positions non négociables de l'équipe des travailleurs sociaux qui s'occupent des enfants. Les positions irréductibles établissent les paramètres du processus décisionnel des familles et précisent ce qui serait considéré comme inacceptable par l'équipe en charge du bien-être de l'enfant.

Préoccupations

Par préoccupations on entend les problèmes, les soucis ou les questions que soulève l'équipe des travailleurs sociaux s'occupant d'un enfant. Ce sont ces préoccupations qu'ils demandent au groupe familial de prendre en compte dans le cadre de la planification.

Professionnel

Le qualificatif « professionnels » renvoie d'ordinaire aux prestataires de services qui travaillent de concert avec le groupe familial. Théoriquement, on devrait employer le terme « prestataires de services » de manière uniforme au lieu de « professionnels », étant donné que souvent certains membres de la famille sont eux-mêmes des professionnels.

Temps privé

Le temps privé est, dans le cadre d'une concertation, le temps durant lequel le groupe familial se réunit en privé pour mettre au point son plan d'action. Les prestataires de services n'y participent pas. La consultation des membres du groupe familial est privée et dure aussi longtemps qu'il le faut. La famille fait savoir aux prestataires de services quand elle est prête à passer à l'étape finale de la concertation.

Deuxième partie

CULTURE ORGANISATIONNELLE

Définition

Objectifs

Principes

Résultats

Mise au point d'une culture organisationnelle qui vient en aide aux personnes à risque

DÉFINITION DU CONCEPT DE CONCERTATION DES FAMILLES

La concertation des familles est un processus de prise de décision qui respecte les particularités culturelles d'un groupe donné et qui réunit autour de la même table le groupe familial, qu'il s'agisse de la cellule familiale ou de la famille élargie, à laquelle s'ajoutent les amis et les prestataires de services. La concertation vise à garantir la sécurité et le bien-être des enfants et des familles..

OBJECTIFS DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

Donner au groupe familial la possibilité de se faire entendre dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans qui ont pour objet de garantir la sécurité et le bien-être émotionnel et physique des enfants. Pour ce faire, le moyen le plus approprié est d'avoir recours à la concertation des familles et, dans ce cadre, de mobiliser, d'intégrer et de mettre davantage en valeur des ressources formelles et informelles.

PRINCIPES DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

Exposé des motifs :

La concertation familiale permet aux personnes qui constituent le réseau familial, à savoir la cellule nucléaire, les parents du côté de la mère et ceux du côté du père, ainsi que les amis, de :

1. prendre connaissance des préoccupations qu'ont les prestataires de services au sujet de la sécurité et du bien-être de l'enfant et de repérer les points forts de la famille;
2. rencontrer les prestataires de services afin d'élaborer en commun un plan visant la sécurité et le bien-être de l'enfant;
3. soumettre le plan au groupe familial, solliciter son avis et lui demander son approbation.

Les principes :

1. Chaque enfant a le droit d'être élevé dans un environnement sûr, sécuritaire et garant de son bien-être.
2. La sécurité et le bien-être de l'enfant ne sauraient être atteints sans la participation de sa famille au processus de planification et de prise de décision.
3. La famille doit jouer un rôle central dans la planification et le processus décisionnel, car personne ne connaît mieux la famille que la famille elle-même.
4. Les familles disposent d'importantes capacités et de grandes ressources. Cependant, elles n'y ont pas suffisamment recours pour résoudre les problèmes auxquels font face leurs enfants.

Les principes directeurs et les hypothèses théoriques :

1. Adopter une approche qui encourage l'inclusion et la participation de la communauté au lieu de l'exclusion et de l'individualisme.
2. Adopter une approche axée sur les capacités et les forces dont dispose la famille. Les prestataires de services ne connaissent pas la famille aussi bien que ses propres membres.
3. Former des partenariats avec la famille. Les prestataires de services et la famille doivent se donner pour tâche commune de veiller à la sécurité et au bien-être de l'enfant, au moyen de la planification et de la prise de décisions mutuelles.
4. Permettre à la famille d'assumer le rôle de créateur principal du plan d'action. En effet, les personnes et les groupes ont de meilleures chances de mettre à exécution, avec succès, un plan qu'ils ont eux-mêmes conçus et qui tient compte de leurs besoins.
5. Se faire de l'enfant, de la famille et de la communauté un point de vue holistique, systémique et écologique.
6. Tenir compte de la spécificité et des valeurs culturelles de chaque famille.

7. Réserver au coordonnateur le rôle d'un intervenant indépendant : le coordonnateur est une entité à part et ne s'aligne ni sur les intérêts de la famille ni sur ceux du prestataire de services.

RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

- Changer la nature des relations et renforcer les liens
 - Au sein des membres de la famille
 - Entre les membres de la famille et les prestataires de services
 - Parmi les différents prestataires de services

- Accroître les chances de faire avancer l'exécution des plans et d'impliquer les différentes parties prenantes à la modification des plans d'action.

- Faire en sorte qu'un nombre croissant d'enfants retournent au foyer familial ou continuent de demeurer au sein de leurs familles respectives.

- Utiliser de manière plus efficace et plus appropriée les ressources
 - dont dispose la famille
 - formelles dont dispose la communauté

- Avoir moins de secrets dans la famille

- Accroître la sécurité des enfants et des adultes au sein de la famille

- Être sensible à l'héritage culturel de chaque groupe familial

- Adopter une approche rentable et garantir des économies à long terme

MISE AU POINT D'UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE FAVORABLE À LA CONCERTATION DES FAMILLES

- Il est utile d'établir une collaboration afin de gérer la concertation des familles où
 - o sont représentés les différents organismes et agents principaux (par exemple les agences à caractère ethnique, les organismes pour femmes, etc.), ainsi que les collatéraux (p. ex. les avocats et les juges) de la communauté;
 - o l'on tient compte de la diversité de la communauté.
- La collaboration
 - o augmente le nombre de ressources qui seront à la disposition du programme et du coordonnateur;
 - o facilite les recommandations d'orientation.
- Il serait bon d'établir une vision commune en ce qui concerne la concertation des familles : les parties prenantes des organisations partenaires, à savoir les dirigeants, les employés de première ligne et le personnel de soutien (parents des familles d'accueil et équipes d'experts juridiques) devraient tous partager la même vision, c'est-à-dire :
 - o se donner des objectifs communs au sujet de la concertation des familles;
 - o appliquer des principes uniformes;
 - o comprendre de la même façon les procédures et les processus;
 - o évaluer le succès à l'aide d'indicateurs communs.
- La philosophie du principe de concertation des familles doit régir les décisions stratégiques.
- Une vision commune est facilitée par :
 - o des séances de formation;
 - o des bulletins d'information;
 - o des comptes rendus présentés aux différentes équipes;
 - o l'observation des séances de concertation.
- Le coordonnateur est indépendant des mandats organisationnels (voir ci-dessous : pages 65-67)
 - o Le rôle de rapporteur qu'a le coordonnateur doit être indépendant des services d'aide à l'enfance et doit se situer à une distance suffisamment autonome de ces services.
 - o Le bureau du coordonnateur ne se trouve pas dans le même local que les services d'aide à l'enfance; le coordonnateur n'a pas accès aux fichiers des services sociaux de l'enfant.
 - o Il convient de superviser le travail du coordonnateur en situation de concertation afin de maintenir son caractère indépendant.

- o Le coordonnateur doit être capable de suivre de près le modèle de concertation, à savoir bien préparer l'emploi du temps des séances, faire intervenir le plus grand nombre possible de personnes impliquées, fournir le support logistique indispensable et respecter le principe du temps privé accordé à la famille.
- Le financement adéquat du projet est indispensable pour :
 - o prendre en charge les coûts liés à la logistique, y compris les frais de garde, les frais de transport, les frais de nourriture, les services de traduction, l'endroit où a lieu la concertation et les frais de déplacement sur de longues distances;
 - o choisir un endroit qui soit à la fois neutre et accessible.
- Les dispositions internes portent sur
 - o le travail préparatoire qu'il faut faire auprès des différents organismes pour promouvoir le principe de prise de décisions communes avec les familles;
 - o la façon d'encourager le personnel à participer aux séances de concertation des familles, c'est-à-dire faire en sorte que les travailleurs sociaux et les superviseurs reçoivent des heures compensatoires ou soient payés pour participer aux concertations qui ont lieu après les heures de travail et durant les week-ends ;
 - o le besoin de repérer le personnel voulu au niveau de cadre supérieur et d'autres niveaux, qui se chargera de la concertation des familles pour le compte de l'organisme;
 - o la capacité de définir les besoins en matière de concertation des familles avant d'y affecter du personnel et de le former;
 - o la tentative de donner un certain lustre à la formation en demandant, par exemple, que les personnes intéressées soumettent une demande pour y être admissibles;
 - o les étapes à suivre, à savoir qu'il est préférable de commencer par une seule équipe, qui s'occupe des orientations, puis bâtir sur cela en fonction de son succès.
- Les ressources nécessaires assurent :
 - o le financement du poste de coordonnateur;
 - o le soutien administratif;
 - o le financement des coûts liés à la logistique;
 - o l'accès à des endroits adéquats pour la tenue des consultations.

Pour en savoir plus, prière de consulter le document "Key Decision Point Matrix for the Implementation of Family Group Decision Making" de Merkel-Holguin, L (2000) sur le site Web www.fgdm.org.

Troisième partie

Historique et contexte

Bref historique de la concertation des familles

Modèle ontarien de la concertation des familles

Applications du principe de concertation des familles

BREF HISTORIQUE DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

Le principe de concertation des familles, qui est inscrit dans la *Loi de 1989 sur les enfants, les jeunes personnes et leurs familles* de Nouvelle-Zélande (*The Child, Young Persons and Their Families Act*), a été conçu et lancé dans ce pays pour faire face au problème du très grand nombre d'enfants des autochtones Maoris pris en charge par les services d'aide sociale à l'enfance ou par le système judiciaire pour les enfants. Les Maoris considéraient que le groupe familial, qui comprend la famille nucléaire, le clan et la tribu, devait être impliqué dans la planification lorsqu'il était question de leurs enfants, contrairement à la pratique du système officiel, qui mettait davantage l'accent sur la participation de la famille immédiate. Les Maoris s'inquiétaient également du fait que lorsque leurs enfants étaient pris en charge par les systèmes en question, ils étaient aliénés de leurs familles et de leur culture parce qu'on les confiait souvent à des familles de race blanche, les « Pakeha »; les parents biologiques ne pouvaient plus avoir de véritables liens avec leur progéniture. Devant cette réalité, on a proposé le modèle de concertation des familles qui prend en considération les préoccupations qu'exprimaient les autochtones Maoris et leur façon de faire les choses. Depuis 1989, la concertation des familles est la loi du pays et constitue une approche obligatoire généralisée qu'il faut suivre dans le cas des familles dont les enfants ont besoin de protection, quels que soient leurs antécédents ethniques ou autres.

Dans le contexte de la Nouvelle-Zélande, la concertation des familles vise à faire le pont entre les procédures de protection de l'enfance et de la jeunesse, d'une part, et la culture et la tradition des Maoris et leur processus de prise de décision par consensus, d'autre part. Notons que les Maoris accordent une importance particulière à la communauté dont fait partie l'enfant. La concertation des familles se fait à l'instar des rencontres de la famille étendue autour d'un cercle, ce que les Maoris appellent le « whanau hui ». Par cette initiative, le gouvernement visait également à rendre plus démocratique le processus d'assistance sociale du ministère d'Assistance sociale et à distribuer équitablement les pouvoirs entre les travailleurs sociaux et les parents autochtones.

Le principe de concertation des familles s'est répandu dans le monde entier et est actuellement utilisé dans de nombreux pays, tels que l'Australie, le Royaume-Uni, l'Afrique du Sud, les États-Unis, la Hollande, la Finlande, la Norvège, Israël, la Hongrie et la Suède dans le cadre des programmes de la protection de l'enfance.

La première tentative canadienne d'introduire ce principe remonte aux années 1995-1996 à Terre-Neuve. En 1997, on voit naître un projet pilote à Calgary. Cependant, ces deux programmes n'ont pas duré. En 1998, on a créé deux projets au Manitoba, le premier à Dauphin et l'autre à Winnipeg, qui fonctionnaient à partir des Centres d'amitié locaux. À la fin de 2002, des projets pilotes ont vu le jour en Colombie-Britannique et depuis lors, ce programme s'est répandu dans plusieurs coins de la province. Ces dernières années, des projets de concertation des familles ont été lancés en Alberta. En

Nouvelle-Écosse, le projet de Joan Globe se base sur un mélange de concertation et de cercle autochtone traditionnel.

Le premier programme de ce genre en Ontario a été lancé en 1998; il est connu sous le nom de Family Group Conferencing Project of Toronto (Projet de concertation des familles de Toronto). Le projet est un exemple de collaboration des services de protection de l'enfance et des organismes de santé mentale. À partir de 2003, ce projet a été mis au service de la population de la région de Peel par le biais de contacts créés avec la Société d'aide à l'enfance de Peel. En 2002, la société d'aide à l'enfance de Brant a lancé son propre projet pilote qui s'est depuis transformé en un projet de concertation bien établi. En 2005, le Comté de Simcoe et la société d'aide à l'enfance de London ont mis sur pied des projets semblables. D'autres organismes d'aide à l'enfance, dans différentes parties de la province, ont des programmes de concertation des familles qui viennent à peine de commencer.

MODÈLE ONTARIEN DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

Les recommandations d'orientation :

La première étape du processus de concertation consiste en recommandations d'orientation faites par les travailleurs sociaux au sujet des enfants dont ils s'occupent; ils font ces recommandations après avoir demandé l'avis de leurs superviseurs et celui des membres clés de la famille de l'enfant concerné.

La préparation :

La réussite de la concertation des familles dépend largement du travail de préparation. L'objectif est de préparer les participants potentiels en leur fournissant les renseignements dont ils ont besoin pour se familiariser avec le processus de concertation, avec les points forts de la famille et ses problèmes, tels que les ont observés les prestataires de services. En élargissant le cercle de famille et en s'efforçant de mêler au processus de décision un plus grand nombre de personnes qui s'intéressent au bien-être de l'enfant, le coordonnateur peut davantage compter sur le soutien du plan d'action par la famille.

Il peut arriver que certains membres de la famille demeurent dans un autre pays, dans une autre province ou dans d'autres parties de l'Ontario. Il faut donc parfois faire venir ces personnes aux concertations car leur contribution peut s'avérer très importante à l'élaboration du plan d'action concernant l'enfant. De plus, la présence des membres de la famille élargie autour de la même table renforce les liens de proximité avec la famille immédiate et crée un front commun, une alliance de personnes qui, malgré les obstacles géographiques, se mettent ensemble et s'efforcent de comprendre le problème de l'enfant et les circonstances qui ont donné naissance à des problèmes. Le fait de réunir tous ces membres pourrait s'avérer utile pour développer des contacts opportuns.

Le coordonnateur rencontre également tous les prestataires de services qui ont des rapports avec la famille et les invite à participer aux séances de concertation.

Le temps nécessaire pour la préparation des séances de concertation oscille entre 25 et 50 heures environ. La durée dépend évidemment des besoins particuliers de chaque famille, de la nature et du degré de complexité du cas, du nombre d'enfants dont il est question et du nombre de personnes invitées à la séance de concertation.

La concertation :

Le coordonnateur anime la rencontre. La concertation comporte trois étapes bien distinctes :

Première étape : Communication de l'information

- a. La réunion commence par un rituel que choisit le groupe familial.
- b. Les prestataires de services prennent ensuite la parole et exposent de façon sommaire les points forts de la famille; ils expliquent, sans porter de

jugement, les risques que court l'enfant. L'équipe des prestataires de services annonce ensuite ses positions irréductibles.

- c. On répond aux questions que pourraient avoir les membres de la famille.
- d. Le groupe familial a le droit d'inviter une personne à prendre la parole sur un sujet qui pourrait lui être utile pour la mise en œuvre d'un plan d'action visant l'enfant.

Deuxième étape : Temps consacré à la famille pour se réunir en privé

On accorde à la famille du temps pour se réunir en privé et élaborer un plan d'action visant la sécurité et le bien-être de l'enfant. Il n'y a pas de limites de temps : la famille a à sa disposition tout le temps qu'il lui faut pour formuler des recommandations.

Troisième étape : Examen du plan

On soumet par la suite le plan aux travailleurs qui s'occupent des recommandations d'orientation. Ils doivent approuver le plan. S'il s'agit d'un cas d'aide à l'enfance, l'approbation du plan doit tenir compte des préoccupations exprimées par les prestataires de service. Le coordonnateur se charge de produire une version écrite du plan. Cette version doit être rédigée de manière claire et se servir d'une langue que toute la famille comprend.

Une séance de concertation dure en moyenne de 3 à 8 heures.

Après la concertation :

Le coordonnateur dispose de 10 jours pour distribuer le plan à tous les participants. Le travailleur social d'aide à l'enfance qui s'occupe de l'enfant travaille en étroite collaboration avec la famille et entretient des contacts réguliers avec celle-ci. Si l'affaire est portée devant un tribunal, le travailleur social prend soin de soumettre à la cour le plan élaboré dans le cadre de la concertation des familles et qui s'inscrit dans le projet de prise en charge. Le travailleur social mentionne clairement que c'est la famille qui a conçu le plan et que la Société d'aide à l'enfance l'a approuvé et le soutient.

Si la famille ou le travailleur social chargé du bien-être de l'enfant désirent une nouvelle réunion, les parties en cause se rencontrent à nouveau.

APPLICATIONS DU PRINCIPE DE CONCERTATION DES FAMILLES

L'approche de concertation des familles peut être utilisée lorsque la famille traverse une crise ou est en difficulté. Ce principe, qui peut s'appliquer à toutes les familles, présuppose que :

1. Les parents ont
 - de graves problèmes de santé
 - des problèmes de santé mentale
 - un retard de développement

2. Les enfants ont
 - été victimes d'abus physique, émotionnel et sexuel
 - des problèmes d'apprentissage scolaire
 - des problèmes de comportement
 - des déficiences physiques, de graves problèmes de santé ou une déficience mentale
 - des problèmes au sujet de leur orientation sexuelle

3. Les familles
 - vivent la violence familiale au quotidien
 - ont des difficultés à régler les problèmes
 - doivent résoudre des questions de garde d'enfant et de partage des responsabilités entre parents et pour ce faire ils décident de tenir une séance de concertation
 - comptent dans leur sein des adultes vulnérables

Quatrième partie
Questions d'ordre pratique
TRAVAILLER DANS UN CADRE DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES
DIFFÉRENDS

L'autonomie des coordonnateurs

1. Quel que soit le contexte, le coordonnateur doit rester impartial et n'avoir aucun pouvoir décisionnel.
2. Le coordonnateur a un rôle précis et distinct, indépendant de celui de l'équipe de protection et de bien-être de l'enfance.
3. Le coordonnateur n'a pas accès aux dossiers des clients, aux enregistrements des cas, à la base de données d'information de la Société ou aux rapports du tribunal.
4. Le coordonnateur travaille sous les ordres des cadres supérieurs lorsque la conférence se déroule dans le contexte d'une SAE.
5. Le coordonnateur est tenu d'organiser la conférence familiale à l'extérieur des bureaux de la SAE.

Le registre provincial

Les coordonnateurs qui souhaitent figurer au registre provincial doivent :

- posséder les compétences spécialisées et les qualités requises dans le domaine des services sociaux;
- suivre avec succès la formation et le mentorat voulus.

Un complément d'informations est disponible sur le site Web du George Hull Centre à l'adresse suivante : www.georgehull.on.ca.

La décision concernant le renvoi d'un dossier

Le renvoi d'un dossier vers les conférences familiales peut avoir lieu lors de toute période de prise de décision sur le cas.

Les renvois qui se produisent alors que le tribunal est déjà intervenu dans le dossier ou ceux auxquels on a recours pour éviter l'intervention du tribunal sont considérés comme relevant du règlement extrajudiciaire des différends.

Les méthodes habituelles de conférences familiales sont suivies. Toutefois, en vertu du règlement extrajudiciaire des différends, les critères suivants doivent également être observés :

- au moment où elles sont invitées, toutes les parties doivent signer une entente de confidentialité;
- l'avocat des enfants (si un avocat a été nommé) doit être tenu au courant;
- en vertu du règlement, les dossiers créés par les coordonnateurs de conférences sont protégés de la même façon que les dossiers de médiation. Leur contenu ne peut donc pas faire l'objet d'une assignation à produire dans le cadre d'une instance civile. Toutefois, cela ne protège pas le coordonnateur ou les documents qu'il a créés contre l'assignation à produire lors d'une instance criminelle (il est cependant assez rare que le coordonnateur soit assigné à témoigner de cette façon) ou dans le cadre de mesures disciplinaires professionnelles.

La conférence axée sur la famille

Une agence de protection de l'enfance peut utiliser plusieurs types de conférences axées sur la famille.

Le coordonnateur a besoin de connaître les types de conférences que privilégie l'agence et être en mesure d'expliquer aux membres de la famille et aux autres fournisseurs de services la nature des ressemblances et des différences entre ces types de conférences et les conférences familiales, de même que les raisons pour lesquelles la conférence familiale a été choisie pour régler l'affaire en question.

LIGNES DIRECTRICES À L'INTENTION DES COORDONNATEURS DE CONFÉRENCES FAMILIALES CONCERNANT LA DOCUMENTATION À CONSERVER

Chaque agence où travaille un coordonnateur décide à sa manière quels documents doivent être conservés relativement aux conférences familiales. Les renseignements suivants ne sont offerts qu'à titre de lignes directrices.

Les dossiers créés par un coordonnateur qui fournit ses services dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire des différends aux termes de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* sont régis par le règlement 493/06 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les coordonnateurs sont également tenus de connaître tout autre code déontologique et toute norme de pratique susceptible d'affecter leur travail, tels que le code et les normes auxquels ils devraient se conformer par l'affiliation à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

En vertu du règlement, les dossiers créés par les coordonnateurs de conférences sont protégés de la même façon que les dossiers de médiation. Leur contenu ne peut donc pas faire l'objet d'une assignation à produire dans le cadre d'une instance civile. Toutefois, cela ne protège pas le coordonnateur ou les documents qu'il a créés contre une éventuelle assignation à produire lors d'une instance criminelle (il est cependant assez rare que le coordonnateur soit assigné à témoigner de cette façon) ou dans le cadre de mesures disciplinaires professionnelles. Les dossiers ne devraient toutefois renfermer que les renseignements absolument nécessaires.

Les dossiers sont créés pour fournir au coordonnateur les renseignements nécessaires pour préparer et diriger la conférence. Les renseignements essentiels comprennent :

- les renseignements présentés au coordonnateur par la SAE;
- les renseignements concernant :
 - o les noms des membres du groupe familial;
 - o les noms des participants que l'on a réussi à rejoindre (avec leurs coordonnées); et
 - o les noms des personnes qui ont assisté à la conférence.
- la raison du renvoi original;
- des notes succinctes faisant état des progrès accomplis durant la phase de préparation;
- les rapports présentés lors de la conférence;
- le plan;
- l'entente de confidentialité, si elle a été signée;
- le consentement;
- les documents relatifs à toute question relevant de l' « obligation de signaler ».

Il peut arriver qu'un membre de la famille demande à consulter les renseignements qui figurent au dossier. Cette personne n'est autorisée à accéder qu'aux notes du coordonnateur qui la concernent directement. Si les renseignements que la personne

souhaite lire ont été révélés par un autre membre de la famille, ce dernier doit consentir à les divulguer à la personne visée.

Aux fins de statistiques, le ministère demande certains détails au bureau du Bien-être de l'enfance concernant les renvois au règlement extrajudiciaire des différends. Le coordonnateur a besoin de conserver ces renseignements pour les mettre à la disposition des agences de protection de l'enfance.

Une raison claire doit justifier l'ajout de renseignements supplémentaires au dossier, à titre d'exemple, lorsque des données sont recueillies aux fins de recherches. La présence de ces renseignements est, habituellement, limitée dans le temps. La possibilité que le matériel fasse l'objet d'une assignation à produire et les conséquences que cela pourrait avoir sur le groupe familial doivent être prises en compte lorsque des renseignements additionnels sont ajoutés au dossier.

ENTENTES DE CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT : QUESTIONS À EXAMINER

Le coordonnateur doit garder les ententes de confidentialité dans le dossier. Il est parfois pertinent de les faire parvenir à la SAE, qui doit conserver, dans ses propres dossiers, les noms de ceux qui ont signé des ententes de confidentialité et de ceux qui ne l'ont pas fait, de même que les raisons expliquant ces situations.

En sa qualité de facilitateur du règlement extrajudiciaire des différends, le coordonnateur demande aux participants de signer l'entente de confidentialité dès la première rencontre avec le membre de la famille ou le fournisseur de services, car cette rencontre marque le début du processus de règlement extrajudiciaire des différends. Ce faisant, le coordonnateur vérifie également que les personnes qui ont été invitées à assister à la conférence sont adéquatement informées. Le coordonnateur explique que les renseignements échangés entre les parties sont confidentiels, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas être utilisés dans le cadre d'un procès civil. Aucun participant à la conférence familiale ne peut donc assigner le coordonnateur à comparaître.

De plus, le coordonnateur a, dans ses dossiers, le consentement écrit recueilli par l'intervenant de la SAE. Avant d'effectuer le renvoi vers la conférence familiale, l'intervenant de la SAE demande habituellement aux parents ou à l'adulte responsable de l'enfant, de même qu'aux enfants âgés de plus de 12 ans de signer un consentement autorisant la SAE à divulguer au coordonnateur, en vue de la conférence familiale, des renseignements personnels figurant dans ses dossiers. Ce consentement permet également au coordonnateur de partager ces renseignements avec les autres personnes invitées à la conférence.

Le coordonnateur vérifie auprès de chaque personne invitée qu'elle désire effectivement participer à la conférence, en obtenant son consentement verbal.

Avant de communiquer avec d'autres fournisseurs de services, le coordonnateur s'assure que les personnes qui traitent avec ces professionnels ont signé un consentement autorisant ces fournisseurs de services à divulguer des renseignements au coordonnateur dans le cadre de la conférence familiale.

Critères de sélection

Renseignements mis à la disposition des familles

Préparation des prestataires de services

Lignes directrices pour les travailleurs chargés des recommandations d'orientation

Format du rapport pour les travailleurs chargés des recommandations d'orientation

Spécimen de rapport à l'intention des travailleurs sociaux préposés à la protection de l'enfance

Rapport du prestataire de services d'orientation

Spécimen de rapport du prestataire de services

Liste de pointage du coordonnateur pour la séance de concertation

Ordre du jour pour la concertation familiale

Liste de pointage pour la post-concertation familiale

L'art de la concertation en groupe familial : menus détails

Neutralité et indépendance

Prestataires de services et temps privé réservé aux familles

Avocats et concertation en groupe familial

Soutien des enfants

Tenir compte de la culture

Encourager les pères et les autres membres masculins de la famille à participer

Encourager, au cours de la concertation, des progrès en matière de sécurité

Faire usage de concertation dans les situations de violence domestique

CRITÈRES DE SÉLECTION

La plupart des familles qui ont besoin d'élaborer un plan pour le bien-être de leur enfant tireront un grand profit de la concertation en groupe familial. Comme le groupe familial désire ordinairement être impliqué dans le processus décisionnel concernant l'enfant et, comme l'enfant a le droit de connaître sa famille étendue et de maintenir des liens avec elle, il est utile d'inviter la famille à participer au processus de planification.

Les familles doivent décider, le moment venu, si l'approche de concertation répond à leurs besoins.

Il est fort probable que les familles refusent de participer à ce type de réunion parce qu'elles :

- ne désirent pas mêler les autres membres de la famille et les amis à une affaire qu'elles considèrent tout à fait privée;
- estiment que le groupe familial dispose déjà d'un plan d'action précis qui doit être communiqué au travailleur social;
- jugent que le moment n'est pas approprié;
- préfèrent, en leur qualité de parents et de soignants, avoir recours à des solutions plus traditionnelles et gérer l'affaire soit avec le travailleur social soit devant les tribunaux.

Si le coordonnateur estime que la sécurité de l'enfant est en danger, il tâchera de convaincre le groupe familial de créer un plan de sécurité approprié et mettra à sa disposition les ressources nécessaires pour le faire. Si le coordonnateur estime qu'il y a un grand risque de violence, il n'insistera pas sur une concertation. Il est donc indispensable que les questions relevant de la violence familiale et des rapports de force entre les différents acteurs soient fortement familières au coordonnateur.

Notons ici que les coordonnateurs doivent être en mesure de gérer les situations où une recommandation d'orientation est nécessaire. Consultation et supervision sont donc indispensables pour que le travailleur social puisse avoir le soutien voulu et bien faire son travail.

Pour améliorer leurs pratiques, les organismes doivent examiner périodiquement les décisions qu'ils ont prises en matière de recommandations. Ce réexamen permet, par exemple, de demander aux travailleurs sociaux de faire preuve de plus de prudence lorsqu'ils n'ont pas recours à cette méthode de travail en raison de l'absence de famille élargie.

RENSEIGNEMENTS MIS À LA DISPOSITION DES FAMILLES

Note : Les renseignements ci-dessous ne sont pas nécessairement présentés dans un ordre chronologique. Nous recommandons aux coordonnateurs de fournir à la famille un aperçu des différents sujets à discuter et de revenir sur des sujets précis pour y apporter plus de détails. La façon dont on présente l'information doit tenir compte des besoins de chaque famille et du style de travail de chaque coordonnateur.

- Le coordonnateur **vérifie que les membres du groupe familial ont pris connaissance de la concertation des familles** soit par le biais du travailleur chargé de l'orientation soit par un autre membre de la famille. Si les membres sont au courant de la réunion, le coordonnateur vérifie qu'ils comprennent le processus en question.
- Le coordonnateur distribue par la suite aux membres du groupe familial la **brochure de la concertation familiale**.
- Le coordonnateur explique qu'il reçoit des cas dirigés toutes les fois qu'il est nécessaire d'élaborer un plan d'action visant à assurer la sécurité et le bien-être de l'enfant et lorsque la famille immédiate exprime le désir de participer activement au processus décisionnel.
- Le coordonnateur explique que **la concertation des familles est différente du mandat visant le bien-être de l'enfant**. Il explique aux membres du groupe familial que le coordonnateur n'est pas un travailleur social préposé à la protection de l'enfance et qu'il ne dispose pas d'un pouvoir décisionnel de planification au sujet de l'enfant. Le rôle du coordonnateur n'est pas non plus d'exercer une influence sur les décisions qui concernent l'enfant. Le coordonnateur est une personne neutre : il n'évalue pas les plans des différents membres de la famille et ne décide donc pas lequel est le meilleur; il ne se prononce pas non plus sur les points de vue des différentes parties et ne peut donc pas décider lequel est le plus valide.
- Le coordonnateur tient toujours compte **des questions de confidentialité**.
 - o Le travailleur qui s'occupe de l'orientation doit d'abord demander le consentement des parents et des enfants âgés de plus de 12 ans en ce qui concerne la concertation des familles, de sorte que les renseignements dont dispose l'organisme puissent être mis à la disposition du coordonnateur.
 - Le travailleur qui s'occupe de l'orientation souligne aux parties qui signent le formulaire de consentement que le fait d'y apposer leur signature signifie l'acceptation de rencontrer le coordonnateur, de tenir des réunions dans le cadre de la concertation des familles et de permettre à l'organisme de communiquer les renseignements concernant ce cas à toutes les personnes invitées aux séances de concertation.
 - o Lorsque le coordonnateur rencontre une première fois les parents et les enfants âgés de plus de 12 ans, il doit :
 - demander leur consentement verbal pour lancer le processus de concertation;

- demander leur consentement écrit pour faire intervenir dans le processus de concertation les prestataires de services qui travaillent avec eux.
 - Le consentement écrit que l'on donne au prestataire de services est ordinairement considéré suffisant pour que ce dernier puisse communiquer les renseignements à sa disposition au coordonnateur et aux personnes invitées aux séances de concertation.
 - o Le coordonnateur doit demander le consentement verbal de la personne concernée chaque fois qu'il veut retransmettre ses dires à un autre membre de la famille ou à un prestataire de services invité.
 - o Si le coordonnateur reçoit des renseignements qui révèlent que la sécurité de l'enfant est en cause, il est obligé, en sa qualité de membre de la communauté et de prestataire de services, de les communiquer au service de protection de l'enfance.
 - o Le consentement parental étant obtenu et l'invitation d'autres membres de la famille étant faite, la décision de donner suite ou non au processus de concertation n'appartient plus aux parents mais au groupe familial dans son ensemble, qui travaille en étroite collaboration avec le coordonnateur.
 - o Si les parents refusent de donner leur consentement, cela ne signifie pas qu'il est impossible de lancer le processus de concertation. Dans les cas où les membres de la famille ont une connaissance profonde des problèmes qui surviennent, on peut toujours lancer une concertation. Dans les cas où un organisme de protection sociale a la garde de l'enfant, il peut lancer le processus de concertation même si les parents s'y opposent. Quel que soit le cas, le coordonnateur doit faire de son mieux pour inclure les parents dans le processus en question.
- Le coordonnateur annonce à la famille **qu'il communiquera au travailleur chargé des recommandations d'orientation les noms des personnes qu'il a contactées** et de celles qui devraient participer à la séance de concertation.
 - Le coordonnateur explique également **que les autres membres du groupe familial prendront connaissance** de l'avis du travailleur chargé des recommandations d'orientation sur les points forts et les points faibles de la famille, des noms des personnes qui participeront à la rencontre et des plans concernant la sécurité de l'enfant. Si le coordonnateur estime qu'il faut communiquer des renseignements supplémentaires aux membres du groupe familial, il demandera les consentements nécessaires.
 - La concertation des familles est un moyen **de donner une voix à la famille et de la faire participer au processus décisionnel** concernant la sécurité et le bien-être de l'enfant.
 - Grâce à l'approche de concertation des familles, le groupe familial peut élaborer et recommander son propre plan d'action. Dans le cadre de son mandat, qui

consiste à assurer la protection et la sécurité de l'enfant, le travailleur social doit approuver le plan en question. **Ce plan doit ainsi se conformer aux positions irréductibles exigées par le travailleur social et son organisme.**

- Lorsque la famille élabore le plan d'action, elle doit tenir compte d'un certain nombre de **contraintes légales**, telles que les ordonnances de non-communication, les conditions de probation, les contraintes de temps pour la communication, etc.
- **Les membres du groupe familial sont les mieux placés** pour prendre une décision, étant donné qu'ils connaissent leur famille mieux que les travailleurs sociaux chargés des recommandations d'orientation et que les prestataires de services.
- Grâce à la concertation des familles, les travailleurs chargés des recommandations d'orientation et les prestataires de services peuvent se faire **une opinion plus large et plus diversifiée** sur la famille et l'enfant. Ces renseignements permettent au travailleur de mieux remplir ses fonctions et de répondre de manière plus efficace aux besoins de la famille, de découvrir de nouvelles forces chez ses membres et d'être enfin plus enclin à explorer d'autres solutions.
- Par « **famille** » on entend tous les parents, les amis et les autres membres de la communauté qui forment l'entourage de l'enfant.
- Le coordonnateur demande aux membres du groupe familial de dresser une liste des personnes qui composent la famille et, avec cette information, il crée le génogramme ou l'arbre généalogique de cette famille.
- Si le coordonnateur dispose déjà d'un génogramme du groupe familial, il demandera aux membres de la famille d'indiquer **s'il y a des personnes qui n'ont pas été incluses** et qui devraient cependant en faire partie.
- Le coordonnateur doit faire comprendre aux participants que cette planification vise le bien-être de l'enfant. Il est donc important d'y inclure autant de membres de la famille que cela est possible, même si les relations entre certains adultes sont conflictuelles (« C'est comme si on devait aller à un mariage, à un baptême ou à des funérailles. On n'est pas toujours content de rencontrer certaines personnes, mais il faut y aller » - citation d'un parent britannique).
- La famille, dans son ensemble, doit **négoçier** qui participera aux séances de concertation et comment celles-ci doivent se dérouler.
- La concertation se tiendra à un endroit que les membres de la famille jugent « neutre ».

- Le coordonnateur demande l'avis du groupe familial sur les personnes qu'il faut contacter en premier et **sur la meilleure façon de prendre contact avec les autres membres de la famille**. Le coordonnateur ne doit pas hésiter à demander l'aide des membres de la famille pour contacter les personnes concernées.
- Le coordonnateur donne un aperçu des forces dont dispose la famille et des questions qui font problème, comme les a notées le travailleur chargé de recommander les orientations.
- Le coordonnateur explique le processus, qui se déroule de la manière suivante :
 - Le coordonnateur rencontre toutes les personnes engagées dans le processus, à savoir la famille et les prestataires de services pour leur parler de la concertation des familles et les préparer en vue de la rencontre.
 - La rencontre se fait en présence des prestataires de services et des membres du groupe familial.
 - La première partie de la rencontre est ouverte à tout le monde. Les participants se présentent, décrivent leur lien de parenté ou autre avec l'enfant et disent ce qu'ils attendent de la rencontre. On aborde ensuite les directives qui doivent régir une discussion respectueuse. Les prestataires de services, y compris le travailleur chargé de faire les recommandations d'orientation, énumèrent les forces de la famille et leurs éventuelles préoccupations. La famille peut poser des questions.
 - Durant la deuxième partie de la rencontre, la famille tient une réunion en privé durant laquelle ses membres mettent au point un plan d'action. Le coordonnateur et les prestataires de services ne sont pas invités à cette réunion. Un membre de la famille rédige le plan sur lequel les membres de la famille se mettent d'accord. Il est utile d'élaborer un plan détaillé afin de préciser toutes les attentes.

À la troisième partie de la rencontre, la famille invite le travailleur chargé des recommandations d'orientation, le superviseur et le coordonnateur à la rejoindre. La famille présente son plan. Le coordonnateur peut intervenir pour aider la famille à rendre le plan aussi clair que possible, mais il ne prend en aucun cas de décisions concernant la nature du plan, à savoir si celui est acceptable ou non. Si l'équipe chargée de la protection de l'enfant n'approuve pas certaines parties du plan, elle doit justifier son point de vue et donner à la famille la possibilité de le modifier et de le rajuster afin de tenir compte des préoccupations exposées. Il est possible que la famille se réunisse à nouveau en privé pour prendre en compte les remarques qui ont été

faites. Parfois, il faut prévoir une deuxième séance de concertation. D'ordinaire, le personnel préposé à la protection de l'enfance accepte les plans soumis par le groupe familial, qui sont aussitôt approuvés grâce à la présence du superviseur. Dans les cas où un tribunal doit se prononcer, le plan est alors présenté à la cour sous forme de recommandation.

- Pour organiser une concertation des familles, il faut normalement prévoir **3 à 6 semaines**. Durant ce temps, le coordonnateur rencontre toutes les parties prenantes avant la séance de concertation et s'assure qu'ils seront présents. Dans les cas où il faut prévoir des déplacements, il faut convenir d'une date qui donnerait suffisamment de temps aux participants pour arriver au lieu convenu..
- La durée moyenne d'une concertation de ce genre oscille entre **3 et 8 heures**. Cela dit, les participants doivent y consacrer toute une journée, car il est difficile de prévoir d'avance le temps requis par le groupe familial pour élaborer un plan d'action qui fasse l'unanimité au sein du groupe en question.
- **Pour éviter les surprises**, le coordonnateur prend soin de communiquer au groupe familial, avant la rencontre, les noms des différents participants et les questions qui seront abordées par les prestataires de services.
- Le coordonnateur tâchera de définir avec les membres de la famille **la culture de la famille** et le type d'ouverture de séance qu'elle désire.
- On prévoit **un repas** choisi par la famille. Souvent, le coordonnateur demande aux enfants de choisir le type de nourriture qu'ils aimeraient avoir et dit aux autres membres que le choix a été fait par les enfants.
- Le coordonnateur demande à la famille d'indiquer les prestataires de services qui s'occupent de leur cas et dont la présence à la réunion pourrait s'avérer utile.
- Si l'on doit contacter des prestataires de services, le coordonnateur demande aussitôt à la famille de remplir un **formulaire de consentement de divulgation de renseignements personnels**.
- Si l'une des personnes devant participer à la rencontre n'est pas en mesure de s'y rendre, le coordonnateur doit trouver une solution pour que les points de vue de cette personne soient pris en compte à la discussion. Cela peut se faire soit par **lettre, soit par téléconférence soit par le biais d'un représentant que désignera ladite personne**.
- Le coordonnateur propose d'aider les membres de la famille, notamment les enfants, à **faire une déclaration** ou à écrire une lettre et à la lire durant la concertation.
- Le coordonnateur rappelle aux participants que, parfois, lors de la rencontre, les émotions sont fortes. Il demande alors aux parents et aux enfants s'ils veulent

avoir à leurs côtés une personne de confiance. Si tel est le cas, les membres de la famille doivent indiquer le nom de cette personne, qui doit être un membre de la famille ou un ami, mais pas un prestataire de services. Lorsque l'enfant demande la présence d'une personne de confiance, cette personne ne doit pas être un des deux parents, car les parents participent activement à la discussion et ne sont pas nécessairement en mesure de veiller aux besoins affectifs de leur enfant au cours de la concertation.

- Le coordonnateur rassure les participants qu'on veillera aux questions de **sécurité** au cas où un membre de la famille se soucierait de sa sécurité avant, durant et après la séance de concertation.
- Le coordonnateur donne à la famille la possibilité de nommer une personne qui assumera la fonction de **porte-parole** à la concertation et qui abordera un sujet que la famille juge pertinent.
- Le coordonnateur propose d'aider la famille à trouver les **ressources** et les renseignements susceptibles d'être utiles aux délibérations dans le cadre de la concertation des familles.
- Le coordonnateur fournit à la famille toute information ayant trait aux critères d'admissibilité aux programmes de soins fondés sur la parenté, aux procédures de demandes de crédit d'impôt pour enfants ou **d'aide financière** auprès des services sociaux.
- Le coordonnateur demande à la famille de faire preuve de créativité pour trouver des solutions susceptibles de remédier aux problèmes. Ces solutions doivent tenir compte des positions irréductibles et peuvent être comme suit :
 - L'enfant demeure avec le père ou la mère ou retourne à la mère ou au père
 - Le père ou la mère est le gardien ou la gardienne de l'enfant mais est aidé(e) par d'autres personnes
 - Un autre parent ou un ami prend soin de l'enfant
 - L'enfant est pris en charge par les services de protection de l'enfance ou demeure sous la garde desdits services.
- Le coordonnateur examinera les questions **d'ordre juridique** et la place que doit occuper la concertation des familles par rapport au contexte légal, ainsi que les différents choix au cas où il n'y aurait pas consensus au sujet du plan d'action.
- Le coordonnateur essaie de répondre aux **questions** que lui posent les membres de la famille.
- Le coordonnateur informe constamment les membres de la famille de ses rencontres avec d'autres personnes au sujet de l'enfant, leur communique les

noms des personnes qui participeront à la concertation et les dispositions qu'il a fallu prendre pour les inviter à la réunion.

- Le coordonnateur explique à la famille et l'informe par écrit que **le programme en question est évalué** par des chercheurs et qu'à cet effet les participants à la concertation doivent remplir des formulaires d'évaluation.
- Si les participants n'arrivent pas à aborder toutes les questions lors de la première rencontre, le coordonnateur se charge de préparer une **deuxième rencontre** ou une téléconférence pour résoudre les questions en suspens.

PRÉPARATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES

PRESTATAIRES DE SERVICES D'ORIENTATION

Il s'agit le plus souvent d'un travailleur social préposé à la protection de l'enfance qui est mis au courant par d'autres prestataires de services.

Inviter les membres de la famille à penser à la solution de concertation des familles.

Pour qu'il y ait concertation des familles, le travailleur social doit obtenir au préalable les consentements indispensables. Le coordonnateur du programme est toujours disposé à envisager la possibilité d'une recommandation de concertation des familles si cette dernière peut être bénéfique à la tâche du travailleur social.

Il existe plusieurs façons de présenter l'information à la famille et de la convaincre de faire partie de ce processus. Voici quelques manières possibles de le faire.

- La concertation des familles est une occasion unique qui vous permet de discuter en famille (par famille nous entendons la famille immédiate, les parents et les amis) du plan que tout le monde désire mettre en œuvre afin de garantir le bien-être de l'enfant. On vous donne l'occasion de présenter vos recommandations en qualité de groupe à mon supérieur et à moi-même; nous les prendrons bien sûr en considération. Si votre plan tient compte des questions de sécurité et des besoins de votre enfant, il sera approuvé. Nous le présenterons par la suite au juge qui s'occupe de cette affaire.
- Avant la rencontre, le coordonnateur chargé de la concertation rencontrera toutes les personnes qui participeront à la séance, à savoir la famille, les parents et les amis. Le coordonnateur peut vous rencontrer chez vous, à son bureau ou à un autre endroit qui convient à toutes les parties impliquées. C'est à l'occasion de cette rencontre que le coordonnateur vous expliquera le processus de concertation des familles et comment cela marche. Cette rencontre sert également à sonder l'intention des personnes intéressées de participer au processus. Lors de cette rencontre, vous nous fournirez votre définition de la famille et les noms des personnes qui, selon vous, devraient assister aux séances. Le rôle du coordonnateur est de préparer les participants à la concertation.
- Si vous signez aujourd'hui un formulaire de consentement aux objectifs recherchés par la concertation des familles, je rencontrerai le coordonnateur et le mettrai au courant de mes points de vue, et de ceux de mes collègues sur la situation de votre famille, ses points forts et les préoccupations qu'elle nous donne. Le coordonnateur communiquera ces points de vue à tous les participants avant la tenue des séances de concertation.
- J'ai confiance que votre famille est en mesure d'élaborer un plan d'action pour votre enfant. J'espère que vous allez saisir cette occasion unique de participer à une

séance qui ne vise que le bien-être de l'enfant. Personne ne vous oblige d'y participer : vous pourriez fort bien ne pas être d'accord avec le processus de concertation si vous pensez qu'il ne convient pas à votre famille. Votre participation est purement volontaire. Si vous choisissez de ne pas opter pour la concertation des familles, je me chargerai de mettre au point un plan d'action pour votre enfant et le présenterai au tribunal.

Pour encourager la famille à accepter l'invitation de participer à la concertation, le travailleur social peut faire sa présentation par vidéo ou DVD.

Rencontre avec le coordonnateur

Le travailleur chargé des recommandations d'orientation et son superviseur rencontrent le coordonnateur pour lui parler de la recommandation de préparer une concertation des familles.

- Le coordonnateur doit prendre connaissance des liens qui existent entre la famille et l'organisme de protection sociale.
 - Qui fait partie de la famille ?
 - Quand la famille a-t-elle commencé à travailler avec l'organisme ?
 - Quels sont les problèmes qui se posent ?
 - Quels sont les points forts de cette famille ?
 - Quelles sont les préoccupations en ce moment ?
 - Comment la famille élargie et les amis se sont-ils impliqués dans la situation de cette famille ?
 - Le tribunal s'est-il saisi de l'affaire ? Si oui, quel est son rôle ?
- Discuter de la recommandation d'avoir recours au principe de concertation des familles.
 - Pourquoi propose-t-on de recommander le renvoi de cette affaire à une concertation familiale ? Pourquoi maintenant ?
 - Comment le travailleur social s'est-il familiarisé avec l'approche de concertation des familles ?
 - Le travailleur social a-t-il des réserves à propos de l'application du principe de concertation à cette famille particulière ?
 - Quelles sont les positions irréductibles ?
- Discuter des étapes à suivre; par exemple, le travailleur et son superviseur établissent leurs positions irréductibles.
- Si le travailleur social n'a pas eu l'occasion par le passé de faire partie d'un processus de concertation des familles, il faut le familiariser avec
 - le processus proprement dit
 - les exigences logistiques
 - le rapport qu'il faut rédiger

Après la rencontre, le coordonnateur rédige les informations voulues et les envoie au travailleur social et à son superviseur pour s'assurer qu'il les a bien comprises.

AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES

- Le coordonnateur fait parvenir aux prestataires de services les formulaires de consentement signés par les membres de la famille.
- Lorsque le coordonnateur rencontre les prestataires de services, il :
 - leur décrit l'approche de concertation des familles;
 - leur explique qui a suggéré de recommander cette orientation et pourquoi;
 - les invite à participer au processus;
 - examine le besoin de rédiger un rapport et la façon de le présenter;
 - fait en sorte que tout le monde soit au courant de l'heure et du lieu où se tiendra la réunion;
 - les encourage à examiner à nouveau le rapport et à encourager la participation de la famille au processus.

Lignes directrices pour les travailleurs chargés des recommandations d'orientation

- Le travailleur social chargé de recommander les orientations propose de le faire pour un cas donné après en avoir discuté avec son superviseur et après s'être mis d'accord avec la famille qu'elle devrait essayer l'approche de concertation.
- Ce travailleur doit obtenir des parents, des enfants âgés de plus de 12 ans et de toute autre personne qui a la garde de l'enfant le consentement de pouvoir diffuser aux personnes participant à la concertation des renseignements concernant le cas en question. Rappelons qu'il s'agit d'un processus auquel les personnes participent de leur propre gré. Par conséquent, il n'y a pas concertation sans l'accord de la famille. Pour obtenir l'accord de la famille, il faut au moins que celle-ci accepte de rencontrer le coordonnateur pour en apprendre davantage sur le processus.
- Le travailleur qui fait les recommandations concernant la concertation doit rencontrer le coordonnateur pour lui fournir des renseignements sur l'historique de cette famille, pour lui expliquer pourquoi on recommande la concertation, pour lui indiquer quelles sont les bénéfices attendus, quelle sera l'attitude des services de protection à l'enfance et quelles seront leurs positions irréductibles. L'objectif est de limiter le nombre de positions irréductibles, mais il faut d'emblée préciser les conditions en deçà desquelles le travailleur chargé des recommandations refuserait de fonctionner. Le travailleur social et les autres prestataires de services qui s'occupent de cette famille doivent également fournir au coordonnateur les noms et numéros de téléphone de tous les membres de la famille qu'ils connaissent.
- Le superviseur et les autres membres de l'équipe devraient, dans les conditions idéales, participer aux rencontres visant la recommandation, surtout lorsque le travailleur qui en est chargé y a recours pour la première fois.
- Le travailleur chargé de la recommandation doit préparer un rapport qu'il présentera à la rencontre. Il doit le soumettre au coordonnateur au moins une semaine avant la séance de concertation
- Le travailleur chargé de la recommandation doit s'efforcer de préparer le plus vite possible un avant-projet qui permettra aux participants de se familiariser avec les points forts de la famille, les préoccupations du travailleur en ce qui concerne le cas à gérer et les risques inhérents.
- Le rapport doit être concis. Le format suivant semble approprié :
 - Présenter le travailleur chargé de la recommandation : qui est cette personne? Depuis combien de temps travaille-t-elle avec la famille? Fournir ensuite un sommaire du principal but de la rencontre.

- Énumérer les points forts de la famille et les présenter brièvement.
 - Énumérer les préoccupations et les mettre en relation avec les besoins de l'enfant.
 - Repérer les contraintes légales et indiquer les positions irréductibles.
- Préparer une page à part énumérant toutes les ressources que pourrait utiliser la famille, tant au sein de l'organisme qui recommande cette orientation qu'auprès d'autres services.
- Le coordonnateur chargé de la concertation examinera le rapport avant la tenue de la séance pour s'assurer que le processus de concertation des familles est à la portée de tous, c'est-à-dire que :
 - l'on utilise une langue que tout le monde comprend;
 - le rapport ne porte pas de jugements de valeur;
 - le travailleur ne propose pas, par mégarde, quelque plan d'action; il se borne à souligner les préoccupations et à suggérer des ressources, mais pas de plan d'action;
 - l'on accorde au groupe familial suffisamment d'espace pour lui permettre de prendre une décision;
 - les éléments-clés de l'« affaire » sont clairement exposés.
- Dans le cadre de ce processus, on dévoile souvent des secrets de famille; le travailleur chargé de la recommandation doit faire face à ces questions avant de lancer le processus de concertation (par exemple, il faut savoir qui est le père biologique, où trouver les participants, connaître les problèmes auxquels fait face la famille, etc.)
- Le coordonnateur tiendra le travailleur chargé des recommandations au courant des personnes qui ont été contactées, de celles qui désirent participer au processus et de toute information relevant des risques sous-jacents. Certains renseignements que donne la famille demeureront confidentiels et ne seront pas communiqués au travailleur en question.
- Le travailleur en question a l'obligation de tenir le coordonnateur au courant de toute évolution importante qui suit la démarche de lancement du processus et qui précède la séance de concertation. Plus précisément, il convient que les travailleurs sociaux ne changent pas les positions irréductibles de départ, mais si les données changent et s'il faut établir de nouvelles positions, le travailleur social doit immédiatement en informer le coordonnateur. Ce dernier devra mettre les invités à la concertation au courant des changements et leur demander s'ils désirent participer à la concertation en tenant compte des nouveaux paramètres.
- Le travailleur chargé de la recommandation et son superviseur doivent participer à la séance de concertation de sorte que l'on puisse approuver immédiatement les plans proposés. Il faut toutefois faire une étude préalable du milieu familial, effectuer la vérification des casiers judiciaires et celle des dossiers médicaux.

- Le coordonnateur fixera la rencontre à une date qui convient aux membres de la famille et aux fournisseurs de services. Autrement dit, la séance de concertation devrait avoir lieu après les heures de travail ou durant les week-ends. On négocie le jour qui convient le mieux aux intervenants afin d'avoir la plus grande participation possible. Le travailleur chargé de cette recommandation et son superviseur devraient faire preuve de flexibilité. Il faut prévoir entre trois et six semaines pour organiser une séance de concertation. Cependant ces délais sont plus longs si l'on doit faire venir des membres de la famille de l'étranger, s'il faut leur procurer des visas d'entrée dans le pays et si de longues formalités de voyage sont requises.
- Au cas où la date de la rencontre suivrait celle de l'audience au tribunal, le travailleur social doit demander l'ajournement de cette audience de sorte que la séance de concertation des familles puisse la précéder.
- Lors de la séance de concertation, le travailleur chargé des recommandations fait un bref exposé de la situation dans le cadre de la première étape dite de communication de l'information. Cet exposé constitue d'ordinaire le premier des rapports que présentera le prestataire de services. Le travailleur prend soin d'avoir suffisamment de copies pour les distribuer aux participants.
- Alors que la famille délibère en privé, le travailleur chargé des recommandations et son superviseur quittent la salle mais pas les lieux, dans l'attente de la fin de la délibération. Comme cela peut durer longtemps, il est recommandé d'apporter du travail ou de prévoir des activités pendant que la famille prépare son plan d'action.
- La famille soumet son plan; le travailleur chargé des recommandations et son superviseur doivent donner leur réponse. L'équipe de protection de l'enfance évalue le plan pour voir s'il tient compte de la sécurité et du bien-être de l'enfant. Dans de rares cas, les travailleurs sociaux doivent se réunir en privé pour discuter des points du plan qui posent problème. Il est toutefois souhaitable de mettre immédiatement la famille au courant de toutes les préoccupations concernant le plan d'action et d'essayer de les résoudre. Si le plan est incomplet, les parties en cause doivent essayer de remédier au problème. Si l'on ne peut pas, pour quelque raison, mettre la dernière main au plan à ce moment-là, on demande au groupe de décider de la suite à donner afin d'accomplir la tâche.
- Dans les dix jours qui suivent la séance de concertation, le coordonnateur doit faire parvenir au travailleur chargé des recommandations et aux autres membres invités à la concertation des copies du plan en question.
- Si un tribunal est saisi de l'affaire, le plan sur lequel les parties prenantes à la concertation se sont mises d'accord est intégré au plan de soins rédigé qui est soumis au tribunal. Le plan de concertation doit satisfaire plusieurs conditions.

- Si on a des doutes sur la façon dont le plan issu de la concertation des familles est mis en œuvre, le travailleur social peut travailler de concert avec le groupe familial afin de résoudre le problème ou convoquer une nouvelle séance de concertation durant laquelle on expose le problème. Une fois que le groupe de famille impliqué s'engage dans le processus de prise de décision, il faut poursuivre cette collaboration.

FORMAT DU RAPPORT POUR LES TRAVAILLEURS CHARGÉS DES RECOMMANDATIONS D'ORIENTATION

Une semaine avant la tenue de la concertation, le travailleur **chargé des recommandations d'orientation** soumet au coordonnateur un avant-projet de son rapport. Ce document doit préalablement être approuvé par le superviseur du travailleur. Il est utile pour le coordonnateur de recevoir ce rapport le plus vite possible, car il peut ainsi se familiariser avec les positions des services de protection à l'enfance et les comprendre clairement. Le coordonnateur lit attentivement le rapport pour vérifier qu'il est écrit de manière compréhensible, que le travailleur ne propose pas, par mégarde, un plan d'action, que les membres de la famille ont la possibilité de prendre des décisions, que les points forts sont valides et importants, que les préoccupations sont exprimées sans équivoque et que les positions irréductibles sont clairement exposées.

Le travailleur chargé des recommandations lit son rapport à la famille lors de la rencontre de concertation. Le coordonnateur apporte suffisamment de copies pour tous les participants. Ceux-ci peuvent garder le rapport et le consulter à leur guise.

GRANDES LIGNES

Introduction

- Le travailleur chargé des recommandations se présente et déclare depuis quand son organisme connaît la famille. Il parle ensuite des préoccupations de l'organisme.
Exemple : « Je m'appelle Martine Lapointe et je suis travailleuse sociale de la Société d'aide à l'enfance. Je m'occupe de cette famille depuis le mois de mai de l'an dernier. Depuis 1996, l'année où l'on a créé pour la première fois un dossier pour cette famille, on a pu constater que les parents avaient des difficultés à surveiller leurs enfants et à encadrer leurs activités en une sorte de routine acceptable. Ce rapport reflète notre expérience en tant qu'équipe. »

Points forts

- Le travailleur chargé des recommandations insiste sur les points forts de chaque membre de la famille individuellement.. Exemple : « Tony s'entend bien avec les adultes; c'est un enfant/adolescent capable de s'exprimer très clairement ».
- Le travailleur chargé des recommandations évoque également les points forts de la famille en tant que système. Ex. « Cette famille aime faire la fête ensemble. Que ce soit des anniversaires, des fêtes religieuses ou toute autre occasion, cette famille aime se réunir pour des célébrations et jouir de la présence d'autrui ».

* A éviter : « Maman est géniale lorsqu'il est question de... MAIS... ». Avec ce MAIS, le côté positif disparaît et cède la place à la critique.

Préoccupations

- Le travailleur social prend soin d'indiquer à ses interlocuteurs toutes les préoccupations au sujet du cas en question. Il serait utile de fournir un bref aperçu de la situation, uniquement lorsqu'il s'agit d'un cas d'abus, de négligence, etc. Soit l'exemple suivant : « Joëlle a commencé à consommer de l'alcool dès l'âge de 15 ans et depuis lors, elle a du mal, en dépit de ses efforts, à demeurer sobre pendant une longue période de temps. Elle s'est récemment inscrite à un traitement en résidence de désintoxication qui lui donne l'espoir de regagner sa sobriété. Cependant, on craint que Joëlle ne rechute dans un avenir proche étant donné que, dans le passé, elle a toujours eu recours à l'alcool lorsqu'elle était stressée ou lorsqu'elle se sentait seule ».
- Le travailleur doit expliquer comment les préoccupations qu'il a notées affectent les enfants. Par exemple, si les services sociaux se préoccupent de la présence irrégulière du père dans la famille, il faut expliquer quelles sont les répercussions sur les enfants (exemple : les enfants sont frustrés et ne font pas facilement confiance aux adultes).
- Il faut décrire toutes les préoccupations touchant aux principaux acteurs.

Positions irréductibles (cela concerne les services de protection à l'enfance)

- Dans un premier temps, le travailleur social doit aborder les questions d'ordre légal et les contraintes juridiques, s'il y en a.
- Ensuite, le travailleur chargé des recommandations stipule les positions du service qui ne sont pas négociables. Exemple : « Il faut que le père prouve qu'il est en mesure de maîtriser sa colère pour pouvoir devenir le principal gardien de ses enfants. »
- À ne pas oublier qu'il s'agit d'une question d'équilibre. Il faut exposer clairement toutes les positions irréductibles. Cela dit, il ne faut pas créer de situations d'impasse où l'on ne donne pas à la famille le choix d'intervenir et de prendre des décisions.

Conclusions

- Le travailleur peut résumer sa présentation en une phrase comme la suivante : « La Société d'aide à l'enfance est heureuse de pouvoir travailler avec le groupe familial et attend que celui-ci mette au point un plan capable de garantir la sécurité et le bien-être de Jean. »
- La présentation doit être à la fois brève et complète.

Ressources

- Le travailleur doit fournir séparément une liste des ressources qui pourraient être utiles à la famille. On ne lit pas le contenu de cette liste mais on la remet à la famille de sorte qu'elle puisse la consulter lors de la réunion qu'elle tient en privé. Une autre solution consisterait à apporter des brochures sur des ressources possibles. De cette façon, la famille n'aura pas l'impression que la liste lui est imposée par les services sociaux.

SPÉCIMEN DE PRÉSENTATION POUR TRAVAILLEURS SOCIAUX À LA PROTECTION DE L'ENFANCE

RAPPORT DES SERVICES DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE. CONCERTATION TENUE LE 23 MAI 2003 AVEC LA FAMILLE KEE

INTRODUCTION

Je suis le travailleur social qui s'occupe de Tamara et de Billy depuis juin 2002. Le cas de Tamara, qui souffre d'alcoolisme, a été pris en charge par nos services entre juillet 2001 et mars 2002, date à laquelle les objectifs visés ont été atteints. Cependant, en mai 2002, il a fallu rouvrir le dossier de Tamara. Ce rapport retrace l'expérience de nos services concernant le cas de Tamara.

Points forts

Tamara est une bonne mère qui, en état de sobriété, prend bien soin de son enfant. Elle comprend bien les besoins de son fils, Billy, et essaie de les satisfaire autant que possible. Tamara connaît bien sa situation et les difficultés auxquelles elle se heurte en raison de son problème; elle est franche en ce qui concerne ses rechutes. Elle demande de l'aide lorsqu'elle en a besoin. C'est ainsi qu'en juillet 2001, elle a contacté la Société d'aide à l'enfance, parce qu'elle avait du mal à gérer le comportement de Billy et avait besoin d'aide pour y faire face.

Tamara a démontré qu'elle est en mesure de suivre les recommandations qui lui sont faites, lorsqu'elle se sent prête. Par exemple, en novembre 2002, Tamara nous a dit qu'elle voulait améliorer les relations au sein de sa famille ainsi que ses compétences parentales et lorsqu'on lui a suggéré de suivre le programme "Happy Parents", elle était très contente et a tout de suite pris contact avec l'organisme. Tamara a ainsi pu mettre en œuvre un plan de sécurité pour Billy au cas où elle rechuterait. C'est en raison de ce plan que Billy demeure actuellement chez sa tante Linda.

Billy est un garçon qui aime les sports et pratique le hockey, le baseball et le karaté. Il est gentil et sociable. Il aime bien sa maman et se soucie de sa santé et de sa sécurité. Billy et sa maman jouissent du soutien de leur famille et de la communauté dans laquelle ils demeurent. Par exemple, Billy a beaucoup d'amis dans le quartier et sa relation avec son entraîneur est très bonne. Rebecca, leur voisine, est la meilleure amie de Tamara.

Linda a dit qu'elle est prête à offrir à Billy un foyer sécuritaire pour aussi longtemps qu'il le faut.

PRÉOCCUPATIONS

Après cinq ans de sobriété, Tamara a fait une rechute en mai 2002. Elle a connu du reste, après cela, plusieurs rechutes. Les facteurs qui ont déclenché ces rechutes sont dus à la rupture d'une relation sentimentale, à des problèmes de santé, ainsi qu'à des soucis financiers. La santé de Tamara constitue une source de préoccupation constante. Elle souffre de douleurs chroniques, ce qui l'a poussée de nouveau vers l'alcool.

Chaque rechute est caractérisée par des absences de Tamara qui durent au moins un ou deux jours. Souvent Billy rentre chez lui et constate qu'il n'y a personne dans l'appartement. Il doit donc appeler des amis et des membres de la famille pour trouver où passer la nuit. Bien que mineur, Billy doit prendre soin de lui-même, alors que cela devrait être la responsabilité d'un adulte. À la suite d'une des rechutes de Tamara, Billy a été inscrit à un service de garde pendant trois mois.

Dans le cadre de son rétablissement et de la post-cure, Tamara a suivi plusieurs programmes de traitement en établissement. Elle s'est inscrite aux Alcooliques Anonymes et a participé à des groupes d'attache. Le problème est que Tamara récidive, à la suite de plusieurs mois de sobriété, toutes les fois qu'elle traverse une période de stress.

La santé de sa mère donne des inquiétudes à Billy, surtout lorsqu'elle disparaît et que personne ne sait où elle est. Vu le nombre de rechutes, Billy a du mal à faire confiance à sa mère et cela pourrait avoir des répercussions plus graves sur sa perte de confiance en ce qui concerne autrui. Billy éprouve déception et colère face au comportement de sa mère. Il déteste le fait qu'il doit se rendre à des réunions et participer à des programmes, mais surtout qu'il doit être pris en charge par les services sociaux en raison des difficultés qu'éprouve sa mère. Cet enfant a besoin de sécurité affective et de stabilité. À son âge, il lui faut pouvoir fréquenter l'école et se concentrer sur ses études, avoir des amis et participer à des activités parascolaires.

POSITIONS IRRÉDUCTIBLES

En ce moment, le système judiciaire n'est pas engagé dans le cas de Tamara et de Billy. Tamara a accordé son consentement pour que Billy demeure chez sa tante Linda.

Tamara ne peut pas en ce moment s'occuper des besoins de son enfant. Pour qu'elle prenne garde de Billy, elle doit nous prouver qu'elle est capable de demeurer sobre pendant au moins un an. Tout plan prévoyant le retour de Billy à sa mère à une date ultérieure devrait être assorti d'un plan de secours pour veiller aux besoins de Billy au cas où Tamara rechuterait. Entre temps, Billy devrait être capable de voir sa mère, mais à condition que sa sécurité soit assurée. Nous vous demandons, Mesdames et Messieurs, qui composez la famille de Tamara et de Billy, de nous aider à définir les conditions dans lesquelles la mère et son fils peuvent se rencontrer et maintenir leur relation.

Nous aimerions d'ailleurs vous remercier d'avoir accepté de participer à cette concertation. Je suis sûr que vous serez en mesure d'élaborer un plan d'action qui veillera au bien-être et à la sécurité de ce jeune garçon.

RAPPORT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

PRÉPARER LE RAPPORT

Les prestataires de services assistent à la réunion à condition que le client ait donné son consentement. On demande aux prestataires de services invités de préparer un bref rapport d'une ou deux pages qu'ils présenteront à la séance de concertation.

Il faut garder à l'esprit que le but de la concertation est de donner la possibilité aux membres de la famille de proposer un plan qui tienne compte des problèmes constatés et qui suggère des solutions. Le rôle des prestataires de services consiste à fournir aux membres de la famille, aux parents et aux amis, des informations pertinentes de sorte que l'assistance puisse prendre une décision éclairée.

Il est souhaitable de demander l'avis du client et de lui fournir une copie du rapport avant la réunion. Parfois, le client suggère que certains détails concernant le cas en question demeurent confidentiels. C'est pourquoi il est utile que le prestataire de services rencontre le client avant la séance de concertation pour lui expliquer les objectifs recherchés et pour s'assurer que le client accepte de partager les renseignements qui seront divulgués par le prestataire des services lors de la concertation.

Étant donné que le plan est créé par le groupe familial, c'est à ce dernier que revient la décision de dire si les services de counselling ou les autres services sociaux doivent continuer après la séance de concertation. Il est possible que le prestataire de services demande de rencontrer le client avant la séance de concertation pour lui demander s'il désire incorporer le service en question dans le plan d'action. Les prestataires de services peuvent demander au client de faire des suggestions sur la façon de présenter sa position à la réunion des membres de la famille.

Le rapport doit être bien rédigé de sorte que la famille puisse le comprendre facilement. Si le prestataire de services, le client ou les autres membres de la famille ont assez de familiarité les uns avec les autres, le rapport devrait être rédigé en style informel et les personnes devraient y être désignées par l'emploi de leurs prénoms.

Le rapport devrait mettre en valeur les points forts de la famille sans pour autant occulter les problèmes. Les préoccupations doivent y figurer, mais le prestataire de services s'abstient de toute recommandation quant aux mesures possibles d'intervention.

En faisant état des points forts du groupe familial, il est toujours utile de fournir des exemples concrets. De cette façon, on évite les risques de flatterie et on présente une évaluation sincère de la dynamique familiale.

Le rapport pourrait également mentionner les relations entre parents et enfants, entre frères et soeurs, la participation de la famille à des programmes communautaires, les

liens avec la famille élargie, ainsi que les liens qu'entretiennent les enfants plus âgés avec le groupe d'amis.

SPÉCIMEN DE RAPPORT-DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Introduction

Je m'appelle Christine Lepage. Je suis la conseillère qui s'occupe de la famille P depuis qu'elle a recours aux services du Centre ABC, c'est-à-dire à partir de l'année dernière. La famille est venue nous voir pour demander conseil après le suicide tragique de leur fils Christophe, qui avait 16 ans. Les parents sont particulièrement inquiets au sujet de leur fille Jeannine qui, au moment de l'événement tragique, avait 12 ans. Jeannine n'arrive pas à se consoler de la perte de son frère. On a demandé que la Société d'aide à l'enfance soit saisie de ce cas, en raison du désespoir extrême de la mère et du désengagement du père.

L'intervention a pour principal but d'aider la famille durant cette période de deuil difficile, notamment Jeannine qui a besoin de trouver des moyens d'exprimer de manière plus saine son chagrin et le sentiment de perte qu'elle éprouve. J'ai pu recevoir Jeannine toute seule une fois toutes les deux semaines et j'ai eu au total 15 séances de consultation en famille ou uniquement avec les parents.

Points forts

- Jeannine apprend petit à petit à exprimer ses sentiments et à faire part de ses craintes.
- Jeannine arrive désormais à parler du suicide de son frère Christophe sans se mettre à sangloter.
- Jeannine a conservé une amitié étroite avec sa camarade d'école Susan durant cette dure épreuve.
- Désormais, Jeannine envisage le suicide moins fréquemment qu'avant.
- À l'école, Jeannine arrive à décrocher la moyenne aux différentes matières;
- Jeannine est une fille compatissante qui s'intéresse aux autres et qui a un sens très poussé de la justice.
- Jeannine exprime ses sentiments au moyen de poésies et de chansons. Elle fréquente un club de poésie communautaire qui se réunit une fois par mois.
- Mme P. a réussi à travailler à temps partiel.
- M. P essaie sérieusement de moins s'attarder au travail afin de pouvoir consacrer au moins une heure de plus par jour à sa femme et à sa fille.
- Les parents veillent à ce que Jeannine ne rate pas ses séances de consultation chez nous et ont réaménagé leurs emplois du temps afin d'assister aux séances consacrées à la famille et à celles spécialement conçues pour les parents.
- Cette famille dit avoir bénéficié des séances de consultation ; c'est grâce à ces dernières qu'elle a pu apprendre à traiter les questions affectives sans porter de jugements de valeur. Les parents ont également pu trouver des renseignements sur les différents moyens à la disposition des familles qui doivent apprendre à gérer le suicide d'un être cher.

Problèmes à régler

- Au tout début, on remarquait que Jeannine était repliée sur elle-même et avait toujours l'air triste. Jeannine a voulu se faire du mal et s'est infligé des blessures aux poignets. En ce moment, son comportement ne suscite pas de graves inquiétudes, mais elle continue de bénéficier d'un soutien intensif de sorte qu'elle ne s'adonne plus à ce type de comportement autodestructif.
- Jeannine continue toutefois d'avoir du ressentiment contre son frère pour son suicide. Elle se sent coupable d'être en vie mais ce type de sentiments est maintenant moins fort qu'auparavant.
- Jeannine a des excès de colère et durant ces excès elle casse des objets à la maison. Après le fait, elle regrette d'avoir causé des dégâts. Ses parents hésitent à adopter une discipline trop stricte parce qu'ils craignent ses excès de colère.
- Jeannine a du mal à cultiver des amitiés de longue durée et, outre sa copine Susan, elle est visiblement de tempérament solitaire.
- Jeannine manque des jours de classe environ une fois par semaine.
- À l'école, elle n'arrive pas à se concentrer sur ses travaux; elle n'obtient la moyenne aux différentes matières que grâce à son excellente mémoire.
- Jeannine a révélé de manière confidentielle qu'elle envisage le suicide environ une fois tous les mois.
- Jeannine dit qu'il y a des jours où elle a envie de parler à quelqu'un. Mais Mme P. est toujours déprimée sur le plan affectif et M. P n'est presque jamais disponible.
- Jeannine admet que, de temps en temps, sa mère compte sur elle pour être son soutien, le pilier sur lequel elle peut s'appuyer. Mais Jeannine n'est pas encore à l'âge adulte puisqu'elle a à peine treize ans : elle n'est pas la mère mais la fille. C'est un grand fardeau pour une fille de son âge.
- J'ai l'impression que Mme P. a besoin de communiquer ses pensées et ses sentiments, mais ces besoins-là ne sont guère satisfaits, en partie parce qu'elle ne demande pas l'aide de son mari, de ses amis ou des autres membres de sa famille.
- Le suicide de son fils a déclenché la dépression chez Mme P. et elle se sent débordée par le fait d'être obligée de s'occuper des corvées domestiques. Le fait qu'elle n'arrive pas à accomplir ses tâches ménagères finit par créer une ambiance de désordre à la maison.
- J'ai l'impression que la famille se sent coupée des parents et des amis en raison des circonstances dans lesquelles Christophe s'est suicidé. Les P. ont l'impression de s'être aliénés leur entourage car les rencontres sont pénibles et difficiles.

Conclusion

Avoir un membre de la famille qui s'est suicidé est un événement traumatisant et dévastateur. Il est difficile sinon compliqué de s'adapter à la nouvelle situation, étant donné que chaque membre de la famille réagit de manière différente et gère sa douleur à sa façon. Cela dit, certains membres de la famille se retrouvent seuls, abandonnés.

Chacun des membres de la famille pourrait largement bénéficier de l'aide personnalisée que lui offrirait un cercle de soutien.

J'ai confiance que grâce aux échanges d'aujourd'hui, en famille, nous serons en mesure d'établir des stratégies pour venir en aide à la famille P. et lui permettre de gérer l'impact de la mort de Christophe.

Je me tiendrai à la disposition de cette famille et lui assurerai les consultations dont elle a besoin si cela fait partie du plan sur lequel on se mettra d'accord aujourd'hui.

Ressources

Voir, ailleurs dans le présent Guide, la liste des ressources utiles proposées à la famille

LISTE DE POINTAGE DU COORDONNATEUR POUR LA SÉANCE DE CONCERTATION

Prendre soin de ce qui suit :

- ❑ payer les frais accessoires de la journée;
- ❑ prévoir des repas : ce qu'il faut commander; pour combien de personnes; heure demandée pour les livraisons;
- ❑ assurer le déplacement des membres de la famille;
- ❑ vérifier que le travailleur social préposé à la protection des enfants a pris les dispositions nécessaires pour le déplacement des enfants si ceux-ci sont pris en charge par le travailleur;
- ❑ prévoir la garde d'enfants et vérifier que le personnel qui s'en charge a songé aux préparatifs nécessaires (activités, équipement, collations);
- ❑ faire venir l'intervenant, si tel est le cas;
- ❑ recevoir les rapports du travailleur chargé des recommandations et des différents prestataires de service au moins une semaine avant la réunion de concertation et en faire suffisamment de copies pour les distribuer à tous les participants.

- ❑ Préparer la salle et prévoir
 - au moins autant de chaises que d'invités
 - un agenda
 - un tableau-papier et des feutres pour écrire le plan
 - une table ronde au milieu de la salle pour le cercle d'amis et les symboles désirés par la famille
 - des stylos, des crayons, des blocs-notes et des boîtes de mouchoirs
 - des allumettes, des briquets et des bougies (au besoin)
 - des insignes d'identité pour tous les participants et certains sans nom en cas de visites surprises
 - des plaques nominatives pour les personnes qui ne pouvaient pas participer (ceci est facultatif)
 - un appareil téléphonique avec rallonge
 - une feuille pour noter les présences
 - des formulaires d'évaluation
 - du café, du thé, des boissons gazeuses, du sucre, du lait, etc.
 - des verres, des serviettes, des assiettes en papier et de la coutellerie
 - des corbeilles à papier et à ordures
- ❑ Si la rencontre a lieu à un endroit que vous ne connaissez pas, il faut prendre soin de
 - savoir qui contacter et quoi faire en cas d'urgence
 - avoir, avant la rencontre, les clés et le code d'alarme de l'immeuble et de la salle
 - connaître le plan du bâtiment
 - vérifier que l'on peut utiliser les toilettes
 - avoir des couches, etc. pour les jeunes enfants
 - avoir tout l'équipement dont a besoin la personne qui s'occupe de la garde d'enfants;

Comment [I1]: What is this used for?
Can you please expand to include what this amount covers?

ORDRE DU JOUR DE LA CONCERTATION DU GROUPE FAMILIAL

PREMIÈRE ÉTAPE

Souhaiter la bienvenue

- Révision de l'ordre du jour
- Gestion interne :
 - o Préciser le moment auquel on sert les repas
 - o Indiquer l'endroit où se trouvent les toilettes
 - o Remplir la feuille de présence
 - o Fournir des renseignements concernant l'utilisation du téléphone
- Cérémonie d'ouverture
- Présentations :
 - o Je m'appelle.....
 - o Je suis ... (lien avec l'enfant)
 - o Aujourd'hui, mes attentes sont ...
 - o En ce qui concerne les concertations à venir, mes points forts et ceux de ma famille sont ...
- Lignes directrices pour une discussion respectueuse
- Plan de sécurité, y compris le soutien (qui sont les personnes qui l'assurent et quel est leur rôle)
- Rapports
 - o Le rapport du travailleur chargé des recommandations
 - o Le rapport des autres prestataires de services
- Questions posées par la famille
- Intervenant

DEUXIÈME ÉTAPE

- Temps privé accordé à la famille, y compris le repas

TROISIÈME ÉTAPE

- Révision du plan d'action
- Étapes à suivre
- Évaluation et observations finales
- Remplir le questionnaire de satisfaction de la clientèle (au besoin)

LISTE DE POINTAGE POST-CONCERTATION

PLAN

Écrire le plan sur un à papier à en-tête « Projet de concertation des familles » en prenant soin d'inclure :

- Les personnes qui étaient présentes et les personnes excusées (membres de la famille et prestataires de services) (les mentionner par leur nom)
- Le plan sur lequel les parties prenantes sont tombées d'accord
- La signature en guise d'approbation

Distribuer le plan à toutes les personnes invitées à la séance dans les dix (10) jours qui la suivent.

Renseignements consignés dans le dossier

- Nom de la famille, numéro du projet de concertation des familles et numéro du cas attribué par l'organisme qui a fait la recommandation d'orientation
- Plan
- Génogramme (arbre généalogique)
- Noms et statuts des personnes contactées (par exemple Joanne, mère) et dates auxquelles on a contacté les personnes
- Numéro de téléphone et adresse de toutes les personnes invitées
- Renseignements généraux et autres données que fournit le travailleur chargé des recommandations au coordonnateur
- Rapports présentés à la séance de concertation
- Feuille de données statistiques sur la concertation des familles
- Notes (si elles existent)

À soumettre au coordonnateur de programme qui revoit l'information et se charge de classer le dossier.

L'ART DE LA CONCERTATION DES FAMILLES : MENUS DÉTAILS

La structure générale de la concertation des familles comprend deux étapes : la première étape consiste en la préparation nécessaire des prestataires de services et du réseau familial de sorte qu'ils puissent participer à la concertation. La deuxième étape correspond à la concertation proprement dite. Pour participer à une séance de concertation des familles et pour pouvoir contribuer de façon positive au processus de prise de décision, il faut avoir un certain nombre de compétences et de capacités. Quelles sont au juste ces compétences ? Comment peut-on convaincre la famille qu'il s'agit d'un processus dans lequel elle dispose d'un vrai pouvoir et que chacun de ses membres est un partenaire à part entière dans un travail de planification qui vise le bien-être de l'enfant ? Ce sont autant de questions auxquelles il faut répondre.

Première étape : préparation

Il est important d'établir des liens particuliers avec les membres de la famille et les prestataires de services pour leur permettre de bien saisir le processus et pour les inciter à participer à la séance de concertation. Les membres de la famille ont besoin d'être rassurés que le processus leur appartient, qu'ils seront appelés à y jouer un rôle décisif. Les prestataires de services, de leur côté, doivent apprécier la valeur de ce processus et son apport aux interventions conçues pour remédier aux problèmes soulevés.

Lancer la recommandation d'orientation

C'est le travailleur social préposé à la protection de l'enfance et chargé du cas en question qui fait la demande de ladite recommandation. Le travailleur social fournit au coordonnateur un aperçu de l'historique du cas de cette famille; quant au coordonnateur, il présente au travailleur social le processus de concertation des familles.

Le travailleur social doit avoir l'esprit ouvert pour comprendre que le procédé de concertation des familles pourrait vraiment apporter des résultats dans le cas de la famille en question. Le coordonnateur qui essaie de persuader le travailleur social des avantages possibles du processus de concertation des familles ne saurait être surpris si le travailleur commence par un refus et finit par un consentement. Un des problèmes qui pourraient se poser est la manière ambiguë de comprendre le processus de concertation. On ne devrait pas être surpris si le travailleur social se montre peu enclin à trouver une date qui convient à tout le monde. Un autre problème est le nombre et la nature des positions irréductibles que poserait le travailleur social, ce qui empêcherait en réalité la famille de prendre des décisions concrètes. Il faudrait également anticiper une réaction critique du travailleur social vis-à-vis du plan qu'élabore la famille; le travailleur est susceptible de s'attarder davantage sur les problèmes éventuels soulevés par le plan plutôt que sur les possibilités qu'il permet d'engendrer. Il faut également songer que s'il y a des problèmes lors de la mise en œuvre du plan, le travailleur social

aura tendance à prendre l'affaire en main et à décider de manière unilatérale du bien-être de l'enfant.

Le coordonnateur ne doit pas essayer de « vendre » la solution de la concertation des familles au travailleur social. Faire la publicité de ce procédé et bien renseigner le travailleur sur le programme en question et sur ses bénéfices sont deux choses différentes. L'éducation du travailleur social peut se faire par le biais d'informations portant sur le procédé, par la familiarisation du travailleur au modèle, ainsi que par des séances de formation.

Inviter les membres de la famille

Lorsque le coordonnateur reçoit une demande de concertation avec la famille, il commence à contacter les membres de ladite famille et à les préparer au processus en question. Il faut faire très attention à la façon dont l'invitation sera formulée car il faut convaincre les membres du groupe familial que leur présence et leur participation sont indispensables au processus de concertation. Il convient toutefois d'insister sur le caractère volontaire de la participation et de rassurer la famille que le travailleur social n'aura pas de préjugés si celle-ci décide de ne pas y participer.

Les parents éprouvent un grand stress lorsqu'on les invite à trouver une solution au problème de l'enfant. Cette peur est bien plus importante chez les membres de la famille qui soutiennent déjà très activement l'enfant et la famille nucléaire; ceux-ci craignent qu'on leur demande d'en faire plus. C'est pour cette raison qu'il faut éviter d'employer des mots comme « soutien » et « ressources », car ces mots attisent la méfiance vis-à-vis des objectifs de la concertation. Enfin, les gens sont susceptibles de refuser de participer si, d'une part, ils ne connaissent pas suffisamment de détails sur les préoccupations des services de protection de l'enfance et, d'autre part, s'ils n'ont pas été impliqués dans la vie de la famille depuis un bon bout de temps.

Il est donc utile d'inviter à la concertation les membres qui ont une connaissance profonde de la situation et qui pourraient apporter de précieuses informations à la table des discussions. Les gens que l'on invite à participer ont des droits concernant la décision qui doit être prise pour assurer le bien-être de l'enfant.

Certains membres de la famille estiment ne pas avoir une idée claire de la solution qui serait la mieux appropriée dans le cas de l'enfant et préfèrent ainsi être exclus du processus. C'est à ce moment qu'il convient de leur expliquer que, lorsqu'on est à plusieurs, la discussion devient plus productive et le remue-méninges est plus facile. Dans de telles conditions, il y a de fortes chances de concevoir un plan solide.

Certains membres de la famille sont susceptibles d'accepter l'invitation car cela leur permettra de renouer, de renforcer ou de consolider les liens qu'ils ont avec l'enfant. Cette concertation vise toutefois la création d'un plan pour l'enfant et n'a pas pour objet de veiller aux besoins des parents.

a. Par qui commencer

Le coordonnateur peut être tenté de commencer par le premier membre de la famille qui se montre disponible. Il faut toutefois tenir compte des relations de pouvoir qui existent au sein du groupe familial. Il serait donc préférable de lancer le processus en essayant de contacter en premier lieu les parents biologiques, même si ceux-ci n'ont pas la garde de l'enfant. Commencer par les parents biologiques signifie leur permettre de se faire entendre dans le processus de concertation et cela est très important surtout lorsque les parents pensent n'avoir aucun pouvoir sur leur enfant.

En cas de violence familiale, il est important de commencer par la victime. Notons toutefois que cette personne sera moins encline à participer au processus de concertation, si elle croit être en danger. Dans ce cas, il faut également prendre soin de ne pas exclure du processus l'auteur des sévices, par exemple le père. La concertation se veut un processus inclusif. Dans le pire des cas, le coordonnateur devrait prendre contact avec l'auteur des sévices pour lui demander son point de vue sur la situation et pour lui proposer un moyen acceptable de le faire valoir lors de la réunion. Cela pourrait se faire soit par le biais d'une lettre, soit par téléconférence soit par le biais d'un parent qui assume le rôle de porte-parole de l'auteur des sévices. Si la victime dispose du soutien approprié lors de la rencontre et si l'on a mis en place un plan de sécurité, la famille pourrait accepter la présence de l'auteur des sévices.

b. Qui inviter

La législation de l'Ontario exige le consentement des parents pour la diffusion aux autres participants des renseignements personnels. Il faut trouver un juste milieu entre les droits de chaque individu reconnus par la loi et le principe d'inclusion dans le processus de concertation des familles.

L'obstacle contre lequel on se heurte le plus souvent est que les membres de la famille ne veulent pas que certains de leurs parents prennent connaissance des problèmes débattus lors de la concertation et ne veulent donc pas qu'on les y invite. Il est important de respecter les vœux de la famille mais il faut en même temps essayer de voir pourquoi tel ou autre membre pose des problèmes aux autres membres de la famille. Dans certains cas, la famille dit « je ne veux pas que telle personne ou telle autre soit mêlée à nos problèmes ». Il se peut que la personne en question traverse des moments difficiles et que la famille refuse de lui imposer des soucis supplémentaires. Il se peut encore que la famille éprouve de l'embarras du fait que l'enfant est pris en charge par les services de protection de l'enfance et ne désire pas que toute la famille le sache. Il se peut qu'on craigne de se faire humilier ou d'être sévèrement critiqué par un autre membre de la famille. Il se peut enfin que l'on craigne des excès de violence durant la réunion.

Voici quelques questions qui pourraient s'avérer utiles :

- Quand avez-vous commencé à penser que ces personnes ne veulent pas être impliquées dans les affaires de la famille ?

- Et si X était à la réunion ?
- Quelle serait la réaction d'autres membres de la famille si X se rendait à la réunion ?
- Comment vous/votre mère ou votre oncle/avez géré par le passé la présence de X ?
- Que faut-il faire pour que vous vous sentiez en sécurité dans ce cas ?
- Quelle personne devrait-on inviter pour que vous vous sentiez en sécurité ?

Si un côté de la famille ne veut pas que des membres de l'autre côté de la famille participent à la concertation, il se peut que le groupe familial ne soit pas prêt à s'engager dans le processus de concertation. Dans ce cas, il serait utile de reporter la rencontre.

Certains membres de la famille peuvent parfois aider le coordonnateur à contacter d'autres membres de la famille. Si, par exemple, la mère ne s'entend pas bien avec l'oncle et si ces deux personnes ne se parlent pas, la grand-mère, qui entretient de bonnes relations avec les deux, peut jouer le rôle d'intermédiaire. Le coordonnateur peut ainsi demander à la grand-mère de parler à l'oncle pour l'inviter à la séance de concertation.

En fin de compte, le groupe familial doit négocier la participation des personnes au processus de concertation et, pour le faire, il faut nécessairement passer par le coordonnateur.

c. Où se rencontrer

D'habitude, les coordonnateurs rendent visite aux membres du groupe familial. Cependant, on doit laisser les invités choisir s'ils veulent se rendre au bureau du coordonnateur ou s'ils préfèrent que le coordonnateur se rende chez eux. Les deux parties peuvent également se rencontrer à un endroit neutre qui convient à tous.

L'objectif est de faciliter dans la mesure du possible la rencontre de la famille avec le coordonnateur.

Comprendre la culture de la famille

Les coordonnateurs doivent se renseigner sur la culture de la famille pour s'assurer que la concertation reflète, autant que possible, les valeurs culturelles du groupe familial. Le choix de l'endroit où se tiendra la rencontre, l'ouverture de la conférence et les repas servis sont d'excellents exemples d'application des valeurs culturelles de la famille.

De cette façon, la famille peut faire valoir ses préférences en ce qui concerne la préparation de la séance de concertation.

Pour comprendre la culture d'une famille, il faut savoir comment fonctionne la famille à l'intérieur de son environnement social, religieux et ethnique. Compte tenu que chaque

famille est unique, il ne faut pas tirer de conclusions hâtives ou faire des généralisations en ce qui concerne les origines ethniques ou la religion.

Voici quelques pistes qui pourraient s'avérer utiles :

- la description qu'offre la famille sur ses origines ethniques et sur ses croyances;
- la façon dont les enfants perçoivent leur famille;
- les points de vue de la famille sur l'éducation des enfants et le rôle des services de protection de l'enfance;
- les rencontres de la famille élargie : qui en prend l'initiative ? Quand et pourquoi ?
- quelles sont les personnes qui parlent et celles qui écoutent ? Quels sont les provocateurs et les artisans de la paix ?

Pour mieux comprendre la culture d'une famille, il est utile de demander l'avis d'une personne qui connaît bien la famille et sa culture.

Dire qu'un chat est un chat

Un des principaux avantages de la concertation des familles est que, grâce à ce processus, les services de protection de l'enfance peuvent exprimer clairement et en détail leurs préoccupations en ce qui concerne l'enfant en question. On partage ces préoccupations avec les personnes invitées à la séance de concertation pour les préparer à mieux faire leur travail. En prenant connaissance des préoccupations des services de protection de l'enfance, les participants peuvent réfléchir aux problèmes et proposer des solutions appropriées.

Le coordonnateur doit envisager tous les problèmes de sécurité avant même de rencontrer la famille. À cet effet, il doit d'abord rencontrer en personne le travailleur social préposé à la protection de l'enfance et son superviseur pour s'informer des positions irréductibles des services sociaux. Ce sont des préalables qu'il faut connaître dès le début. Si les conditions concernant l'enfant changent et que cela influe sur les positions irréductibles des services sociaux, il faut en informer le coordonnateur qui, de toute façon, devrait connaître les points forts de la famille notés par les travailleurs sociaux.

Si le coordonnateur relate les préoccupations des services sociaux concernant la protection et la sécurité de l'enfant ainsi que leurs positions irréductibles, le groupe familial peut, à son tour, aborder les différentes questions avec précision et commencer à se préparer pour la réunion.

Le coordonnateur ne doit pas se contenter d'énumérer les préoccupations, les points forts et les positions irréductibles; il doit également aborder directement toutes les questions de sécurité. Si l'on a affaire à un père violent, le coordonnateur doit être en

mesure de lui dire « Tout le monde a peur que vous soyez violent à la réunion. Selon vous, que faut-il faire pour garantir la sécurité de tous les participants ? »

Lors de la séance de concertation, on aborde sans équivoque toute mesure de sécurité.

Inviter les enfants

La séance de concertation est axée sur l'enfant. Les enfants doivent être au courant de la réunion et du fait que la famille se réunit pour prendre des dispositions qui les concernent et pour mettre en œuvre un plan d'action. Il faut donc leur dire qui est invité à cette rencontre, quel sera l'objet de la discussion et comment se déroulera la rencontre.

La participation de l'enfant au processus en question doit tenir compte de son développement mental et de son âge. La nature de l'information que l'on partage avec lui ainsi que la façon selon laquelle on la lui présente doivent correspondre à son âge et à sa capacité de capter et de comprendre l'information. Il faut respecter le droit de l'enfant de participer à la concertation et les moyens selon lesquels ce droit est exercé. Cela veut dire que l'enfant peut être présent à la réunion ou ne pas l'être, cela dépendant des circonstances..

Les enfants sont vulnérables et, c'est justement pour cette raison, qu'il serait utile de leur demander d'indiquer les mesures qui les rassureront sur leur sécurité à la réunion; on peut également leur proposer le choix d'être accompagnés par une personne de soutien. Dans ce cas, on leur demande de nous indiquer la personne la plus proche d'eux, qui pourrait prendre soin d'eux pendant toute la durée de leur participation à la séance de concertation. Souvent, les parents ne sont pas les mieux placés pour remplir cette tâche. On explique alors aux enfants que les parents doivent s'investir dans la discussion, qu'ils seront très occupés et qu'ils auront du mal à s'occuper d'eux durant la réunion.

On pourrait également demander aux enfants de dire aux adultes ce que ceux-ci devraient savoir de leurs enfants afin de créer un plan efficace. On peut demander à l'enfant de mettre ses idées sur papier ou de les dicter au coordonnateur. Ce dernier les transmettra par la suite à la personne de soutien qui les communiquera à la famille durant la réunion privée. Si l'enfant opte pour une personne de soutien, on recommande une rencontre de l'enfant et de la personne de soutien avant la séance de concertation.

Quant au lieu de la rencontre, l'endroit idéal doit comprendre une salle de réunion, une aire de jeux avec des installations pour la garde des enfants, y compris une puéricultrice. De cette façon, l'enfant peut participer à la réunion aussi longtemps qu'il le veut et quitter la salle à sa guise. Les enfants se réjouissent de voir toute la famille ensemble : les tantes, les oncles, les grands-parents, mais surtout les cousins et les cousines. Il faut toutefois se rappeler que les enfants observent de très près ce qui se passe lors de la rencontre.

La situation dans laquelle se trouve l'enfant, avec la famille qui parle de problèmes, crée chez lui des sentiments contradictoires : d'une part, l'enfant éprouve du stress; d'autre part, il est soulagé de voir qu'il n'y a pas de secrets dans la famille. Il se sent rassuré de voir que la famille s'est réunie pour s'occuper de son bien-être et qu'elle élabore collectivement un plan d'action visant sa sécurité.

Préparer les prestataires de services

Les membres de la famille ne sont pas les seuls à éprouver du stress du fait de participer à une séance de concertation. Les prestataires de services éprouvent le même stress parce qu'ils ont peur de se faire attaquer pour leurs opinions, pour la façon dont ils perçoivent la situation. Les prestataires de services se soucient parce qu'il s'agit d'une situation tout à fait inconnue et nouvelle. Le coordonnateur devrait rencontrer chaque prestataire de service séparément, si possible, et lui expliquer le processus de la même façon qu'il le fait pour les membres de la famille.

Les prestataires de services apprécient beaucoup la contribution du coordonnateur lorsque celui-ci les aide à passer en revue les différentes parties de leur présentation.

Il est parfois préférable de réunir tous les prestataires de services avant la séance de concertation pour les mettre au courant des présentations et les familiariser avec le processus à suivre. Cette rencontre est très utile surtout si les prestataires de services ne partagent pas les mêmes points de vue sur la famille et lorsque leurs évaluations divergent considérablement. Cela n'est pas rare : très souvent, les prestataires de services ont des opinions différentes sur une famille donnée. Cela dit, il est très utile de s'assurer de l'accord des prestataires de services quant à la tâche de planification.

La séance de concertation repose sur la philosophie que le groupe familial doit avoir libre accès à toutes les données concernant la famille afin d'être à même d'élaborer un plan qui réponde aux besoins de l'enfant. Dans un tel contexte, le rôle du coordonnateur consiste à faire en sorte que l'état des choses tel que le présentent les prestataires de services reflète de manière globale la situation qui prévaut au sein de la famille sans trop insister sur les préoccupations. Le coordonnateur invite les prestataires de services à faire preuve d'ouverture non seulement en ce qui concerne leurs préoccupations mais aussi quant aux données qui leur permettent de formuler de telles préoccupations.

Les parents de famille d'accueil sont parfois particulièrement stressés du fait qu'ils seront dans la même salle avec les membres de la famille biologique de l'enfant; et que cette dernière pourrait leur être hostile. Voilà pourquoi il est très important d'aborder ces questions avant la tenue de la réunion et d'essayer de dissiper les craintes. Certains parents de la famille d'accueil ont, par le passé, choisi de faire venir à la réunion un travailleur qui assumait le rôle de personne de soutien.

Documents justificatifs

Il est souvent utile d'avoir des brochures qui expliquent le principe de concertation des familles, aussi bien lors de l'étape préparatoire que pendant la séance de concertation. Les membres de la famille et les prestataires de services pourraient alors les consulter pour se familiariser davantage avec le processus. Ces documents sont disponibles en deux versions : une version spécialement conçue pour enfants et une autre pour les adultes.

Les membres de la famille qui envisagent de devenir des parents-substituts peuvent consulter la brochure que nous avons créée à cet effet et qui explique les différentes possibilités de prise en charge (placement en famille d'accueil, adoption et tout arrangement à caractère informel), la procédure à suivre dans chaque cas et les implications juridiques. Cette brochure stipule également tous les éléments que les services de protection de l'enfance prennent en considération lorsqu'ils examinent un plan d'action pour l'enfant.

La logistique

Pour assurer le succès de la concertation, il faut également s'occuper de la logistique. Le coordonnateur doit être flexible et disponible le soir et les fins de semaine, surtout si la famille ne peut pas se réunir pendant les heures de travail et les jours ouvrables. Une séance de concertation dure en moyenne 5 heures.

L'établissement du calendrier de la réunion peut être un véritable défi, car il faut trouver une date qui convient à tous les participants, c'est-à-dire l'équipe des travailleurs sociaux, les prestataires de services, les membres de la famille et le coordonnateur. L'objectif est d'avoir la plus grande participation possible et de respecter la disponibilité de la famille. Certaines familles préfèrent les week-ends, mais ce choix ne convient pas toujours aux autres parties prenantes. Les membres de la famille exerçant un métier où l'on est payé à l'heure ne pourront pas se permettre de rater des heures de travail. C'est une des raisons pour lesquelles la plupart des séances de concertation ont lieu pendant les week-ends.

Pour la tenue des rencontres de concertation, la bibliographie afférente préconise le choix d'un **endroit** que la famille considère comme neutre. Il faut donc éviter de convoquer la réunion dans les bureaux des services de protection de l'enfance ou chez un membre de la famille, car les autres membres du groupe familial risqueraient de ne pas se sentir à l'aise. Les membres de la famille ont besoin d'un endroit sûr, sécuritaire et confortable. L'endroit idéal doit disposer d'une salle de réunion, d'une aire de jeux, d'une cuisine et d'une chambre à part dans laquelle pourraient se rendre les prestataires de services pendant que la famille se réunit en privé. De plus, l'endroit doit être à la disposition des participants pendant toute la journée

Le coordonnateur engagera une **puéricultrice** pour la durée de la séance de concertation. Ainsi, les familles seront davantage motivées d'y participer : les enfants seront pris en charge par un professionnel et seront près de leurs parents; ces derniers n'auront pas à se soucier des frais de garde.

Il n'est pas facile de prévoir la durée de la réunion ni la vitesse à laquelle les choses se dérouleront. Il est donc utile d'avoir une personne qui s'occupera des **repas** et des **rafraîchissements**. On prend soin de confier ce travail à une personne autre que le coordonnateur ou à un membre de la famille. Il faut également prévoir du temps pour réchauffer le repas et le servir. Dans le cas où des membres de la famille proposeraient de faire la cuisine le jour de la rencontre, la famille doit bien calculer le temps de préparation du repas et l'incorporer dans l'emploi du temps de la journée

Les préparatifs de voyage pour faire venir les personnes qui demeurent loin du lieu de la réunion prennent d'ordinaire beaucoup de temps. Il faut toutefois s'en occuper car cela fait partie du processus de consultation des familles. Avant de fixer une date pour la réunion, le coordonnateur tient compte des facteurs suivants : le temps nécessaire pour établir des contacts avec les membres de la famille qui n'habitent pas la même ville; le temps d'envoi par la poste d'une lettre d'invitation aux différentes parties concernées; les longs délais de traitement des demandes de visa et les préavis nécessaires afin de réserver des billets à un prix raisonnable.

On recommande aux membres de la famille demeurant dans la même ville d'éviter les transports en commun et de leur préférer les déplacements en taxi. Deux raisons expliquent ce choix : d'une part, la conférence n'est pas un moyen de « mettre à l'épreuve l'engagement de la famille »; l'objectif est de faciliter la participation. D'autre part, il est préférable de demander aux membres de la famille d'appeler les taxis chacun pour son propre compte. Le coordonnateur n'appelle pas lui-même les taxis, mais il rembourse aux membres de la famille leurs frais de taxi.

Il faut enfin avoir recours aux services **des traducteurs et des interprètes** chaque fois qu'un membre de la famille ne parle pas bien l'anglais ou le français. Il est très utile pour l'interprète d'avoir la chance d'étudier les différents rapports avant la séance de consultation. Idéalement, il faut lui donner suffisamment de temps pour produire une version équivalente des documents dans la langue cible. Après la fin de la séance, il faut traduire le plan et le soumettre aux personnes qui ont besoin de la version traduite.

Deuxième étape : La séance de concertation

Ordre du jour

Il faut préparer l'ordre du jour de manière lisible et l'afficher à un endroit visible. Même si les participants connaissent déjà les grandes lignes de la rencontre, il est toujours utile de les avoir sous les yeux. .

Ouverture et clôture

Lorsque les participants se rendent à la réunion, on pourrait leur demander d'exprimer leurs attentes concernant la séance « Aujourd'hui j'espère que ... ». Même si les participants ne parlent pas toujours de manière directe à propos du sujet et même s'ils expriment le plus souvent des réflexions d'ordre général, une telle introduction permet de créer un climat positif.

De la même façon, on recommande de clore les travaux de la séance par une évaluation du processus en question. Certains participants auront sans doute tendance à commenter au lieu d'évaluer, mais cela leur permet de partager leurs réflexions et de se rapprocher les uns des autres.

Il convient également de faire mention des personnes qui étaient invitées à la réunion mais qui n'ont pas pu y venir. Il se peut que certains des absents désirent participer au moyen d'une déclaration écrite ou même orale par téléphone, mais ce n'est pas nécessairement le cas. Il faut remercier tout particulièrement les personnes qui n'ont pas pu venir, mais qui ont décidé de donner leur place à quelqu'un d'autre. Selon notre expérience, dans certains cas, le décès d'un membre de la famille touche tout particulièrement les autres membres. Dans ce cas, il faut en faire une mention spéciale. La famille doit choisir la manière de commémorer les défunts, comme, par exemple, en mettant le nom ou la photo de la personne en question au centre du cercle.

Sécurité affective et physique

Il serait utile d'inclure dans l'ordre du jour les « Lignes directrices pour la discussion » et les « plans sur la sécurité et les personnes de soutien ». On demande aux participants de créer des lignes directrices pour des discussions respectueuses. Le coordonnateur vérifie la présence des participants assumant le rôle de personnes de soutien et rappelle à cette occasion en quoi consiste ce rôle. Ces deux points de l'ordre du jour ont rapport avec la sécurité affective et physique des participants. Au cas où on aurait élaboré un plan de sécurité précis, il faut le réexaminer et le présenter aux participants.

Étapes à suivre

A la dernière partie de la journée, la famille présente le plan à l'équipe des travailleurs préposés à la protection de l'enfance. Il faut savoir quand mettre fin à la discussion. Le coordonnateur veut avoir un plan précis qui reçoit l'approbation des services de protection de l'enfance. Dans ce cas, on peut dire que la concertation a été couronnée de succès.

Il faut toutefois éviter de faire pression sur le groupe en lui demandant de se mettre d'accord sur un plan donné, surtout lorsqu'on sent que les participants ne sont pas prêts à prendre une décision unanime. Ces pressions pourraient compromettre le plan.

Si certains aspects du plan paraissent peu clairs ou sont ambigus, le coordonnateur demandera qu'on lui explique les raisons de cette ambiguïté. Il se peut que la famille ait

besoin de plus de données de la part des prestataires de services ou de plus de temps pour envisager l'ensemble des répercussions possibles du plan.

La famille devrait expliquer au coordonnateur sa façon d'envisager les étapes à suivre. Plusieurs possibilités existent : la famille préfère avoir une nouvelle réunion; ou bien elle veut reporter la réunion au lendemain afin de recevoir les membres qui ont voyagé de loin pour assister à la séance de concertation. Pour ceux et celles qui n'ont pas pu assister à la première réunion, on peut leur proposer de participer à la deuxième réunion par audioconférence.

La famille pense parfois que certains membres du groupe familial pourraient rencontrer le travailleur préposé à la protection de l'enfance et négocier avec lui un plan qui soit accepté par toutes les parties. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de tenir une deuxième réunion. Une autre possibilité consisterait en un plan intérimaire qui serait suivi par une nouvelle réunion deux mois plus tard. Entre-temps, la famille aurait l'occasion d'étudier plusieurs possibilités.

En deux mots, ce n'est pas le plan comme tel qui détermine si la séance de concertation s'est soldée par un succès. Ce qui compte, ce sont les changements positifs que nous constatons au sein du réseau familial et aussi les améliorations dans les relations entre l'enfant, les services de protection et la famille. Ces changements positifs se résument comme suit : la famille comprend mieux les points de vue des services sociaux; les deux parties communiquent mieux; les liens entre les différents membres de la famille se renforcent et les gens ont l'impression de travailler ensemble pour le bien d'autrui; enfin, la famille découvre ses capacités et ses compétences d'une nouvelle manière.

Conclusion

Organiser et convoquer une réunion de concertation n'est pas un processus mécanique mais une intervention à proprement parler. Les résultats de la concertation dépendent largement du travail de préparation. Pour bien préparer la famille et les prestataires de services, il faut disposer de compétences spécifiques et avoir affaire à un groupe familial qui a confiance en sa capacité de prendre des décisions visant le bien-être et la sécurité des enfants. Il suffit de citer ici le commentaire d'un grand-père qui, après avoir participé à une séance de concertation, a dit : « je ne savais pas que notre famille était tellement forte. »

NEUTRALITÉ ET CARACTÈRE INDÉPENDANT DU COORDONNATEUR

Le coordonnateur doit donner à son rôle un caractère indépendant

- La tâche qui est impartie au coordonnateur est bien précise et exclusive : ses intérêts ne se confondent pas avec les intérêts de l'équipe des travailleurs de la protection de l'enfance, ces derniers s'intéressant à la sécurité et au bien-être de l'enfant.
 - Le coordonnateur n'a pas accès aux fichiers du client ni à la base de données de l'organisme de protection de l'enfance.
 - Le coordonnateur ne lit pas les procès-verbaux, les rapports et les transcriptions des tribunaux.
 - Le coordonnateur n'appartient pas à une équipe de travailleurs préposés à la protection de l'enfance.
- Le mandat du coordonnateur consiste à être un modèle de fidélité et d'intégrité.
- On veille à ce que le rôle du coordonnateur soit indépendant
 - Une approche réussie consiste à créer un modèle d'encadrement dans lequel participent la société d'aide à l'enfance et les organismes d'aide sociale, tels que les centres de santé mentale pour enfants.
 - L'agence garantit de manière expresse l'indépendance du coordonnateur.
- Le coordonnateur, qui n'appartient pas à l'organisme d'aide sociale, a besoin :
 - d'une infrastructure appropriée;
 - d'encadrement et de formation;
 - de possibilités de réseautage avec d'autres coordonnateurs.

Durant l'étape de préparation :

- Le coordonnateur doit veiller à son indépendance, à sa neutralité et à son sens de l'équité.
- Le coordonnateur investit son temps et ses efforts dans le processus de la concertation et non dans le plan proprement dit ou dans les résultats concrets de la séance.
- Le coordonnateur comprend que la concertation est couronnée de succès lorsque le groupe familial finit par assumer un rôle de leadership.
- Le coordonnateur ne donne pas de conseils mais essaie de présenter à la famille tous les choix possibles, de sorte que celle-ci puisse les prendre en considération.
 - Le coordonnateur présente les trois choix classiques : les enfants restent chez les parents avec soutien ; les enfants restent chez quelqu'un d'autre mais avec le soutien d'une autre personne; les enfants sont mis à la garde

d'une autre personne dans le cercle familial ou sont pris en charge par un organisme de protection de l'enfance.

- Le coordonnateur propose à la famille différentes façons de réfléchir sur les choix qui lui sont présentés. Cette dernière, grâce à l'expérience dont elle dispose au sujet de son propre fonctionnement, opte pour la solution la mieux appropriée. Par exemple, si un parent a besoin de soutien, on pourrait le lui fournir par le moyen d'un réseau solide de personnes qui l'encadrent tout au long de la journée, ou bien grâce à une personne qui habite tout le temps avec lui, ou à l'aide une personne qui habite avec le parent pendant la semaine; ou, enfin, en envoyant les enfants chez un autre membre de la famille pendant les fins de semaine, avec ou sans le parent.
 - Le coordonnateur peut examiner avec la famille les éléments de base du plan, à savoir où habiteront les enfants, quel est l'état des finances du foyer, quelles sont les possibilités d'accès, comment on gèrera les questions d'école et de garderie, quel est le soutien dont disposent les parents et quelle est la date de mise en application du plan.
- Le coordonnateur peut plaider pour que la famille puisse se faire entendre. Ce qui compte le plus à cette étape de la rencontre est de donner la parole à la famille; le coordonnateur ne plaide pas pour les sentiments et les points de vue de la famille.
 - Le coordonnateur pourrait intervenir pour le compte de la famille en demandant des renseignements supplémentaires. En cas de question et toutes les fois que c'est possible, le coordonnateur renverra un membre de la famille au travailleur social capable de fournir des réponses immédiates aux parents.
 - Le coordonnateur ne devrait en aucun cas devenir un « agent » de protection de l'enfance. Par exemple, le coordonnateur n'a pas pour tâche d'évaluer la capacité d'un membre de la famille de soigner l'enfant et de s'occuper de lui ni d'évaluer les compétences dont dispose la famille en matière d'exécution du plan. Le coordonnateur est là pour transmettre à la famille les préoccupations des services d'aide à l'enfance et leurs positions irréductibles.
 - La tâche du coordonnateur se limite aux activités suivantes : repérer les personnes qui forment le réseau familial, contacter les personnes qui devraient être invitées pour savoir si elles désirent assister à la séance de concertation. Un membre de la famille peut offrir à titre volontaire des renseignements complémentaires, mais ce n'est pas le rôle du coordonnateur de sonder les membres de la famille. Son rôle consiste à transmettre des informations au sujet du processus de concertation des familles afin de préparer ses membres à participer à la séance.
 - Les seules informations que le coordonnateur fournit aux services de protection de l'enfance sont les noms des membres de la famille qui assisteront à la réunion. Il se peut que la famille ait des questions à poser aux services sociaux; elles les soumet

Comment [EF2]: The English does not make sense. Poor righting style...

donc au coordonnateur qui, à son tour, les transmet aux travailleurs sociaux, car la famille juge utile d'avoir des réponses avant la tenue des discussions.

- Le coordonnateur doit examiner si le groupe familial est vraiment prêt à participer à la séance de concertation. S'il estime que la famille n'est pas prête à s'engager dans ce processus, il explique pourquoi, selon lui, elle ne l'est pas et lui demande son point de vue au sujet des prochaines étapes à suivre.
- Le rôle du coordonnateur ne consiste pas à fournir à la famille des conseils sur la manière de gérer ses affaires.

Durant la séance de concertation :

- Le coordonnateur évite de poser des questions au nom et pour le compte des services de protection de l'enfance ou de la famille, sauf si la partie concernée lui envoie un message clair lui permettant de le faire. Même dans ce cas, le coordonnateur doit formuler la question comme si c'était la partie concernée qui la posait et qui en assumait la responsabilité. Exemple : « Jean, il me semble que vous étiez en train de demander au travailleur social de vous expliquer le processus du tribunal ». Ensuite le coordonnateur dirige son regard vers le travailleur social en l'invitant de ce fait à répondre. L'ordre du jour ne devrait pas influencer sur les questions à poser.
- Le coordonnateur doit s'assurer que tout le monde se fait entendre. Il doit donc veiller à faciliter la communication. Le coordonnateur n'est donc pas censé assumer un rôle de simple observateur durant la première ou la troisième partie de la rencontre.
- Le coordonnateur ne doit en aucun cas interrompre la réunion en privé de la famille. Une fois que la première partie de la rencontre prend fin, il conduit la famille à la salle de réunion et, en la quittant, lui montre où ses membres peuvent venir le chercher s'ils ont besoin de discuter avec lui de manière confidentielle.

Lignes directrices sur les meilleures pratiques
Secrétariat au bien-être de l'enfance, septembre 2006

Méthode prescrite de règlement extrajudiciaire des différends et principe d'impartialité

Contexte

- Un des principaux éléments de toute méthode de règlement extrajudiciaire des différends prescrite par la *Loi de 2006 modifiant la Loi sur les services à l'enfance et à la famille* est la présence d'un facilitateur **impartial** qui n'est pas impliqué dans l'affaire et n'a aucun intérêt particulier dans celle-ci. Le principe de neutralité sera exposé dans le règlement extrajudiciaire des différends.
- Lorsque des facilitateurs sont impliqués dans des différends entre les fournisseurs de services de protection de l'enfance et les familles, ils sont en mesure de diriger le processus, de résorber les déséquilibres de pouvoir et de garantir à toutes les parties et à tous les participants les mêmes occasions de participer à la discussion et aux négociations.
- Certaines communautés disposent sans doute d'infrastructures indépendantes de la société d'aide à l'enfance et qui sont prêtes à assumer le rôle de facilitateur de règlement extrajudiciaire de différends ou de se charger de l'encadrement du facilitateur.
- Au cours des dernières années, certaines sociétés d'aide à l'enfance ont utilisé leur financement de base pour engager du personnel qui pourrait assumer le rôle de facilitateur dans des règlements extrajudiciaires de différends.
- Les lignes directrices concernant les meilleures pratiques visent à aider les bureaux régionaux du ministère, les sociétés d'aide à l'enfance ainsi que tout autre organisme d'aide sociale à mettre en œuvre le principe de neutralité chaque fois qu'ils développent des modèles de règlement extrajudiciaires des différends ou qu'ils font la promotion de tels services dans leurs communautés respectives.

Lignes directrices concernant les meilleures pratiques

***Le principe réclame que le facilitateur soit perçu comme une personne distincte qui n'est liée ni au système d'aide à l'enfance ni au système judiciaire.*

1. Fonction désignée

- Le rôle du facilitateur de règlement extrajudiciaire des différends doit être clairement désigné et distinct; la personne qui assumera cette fonction ne doit avoir aucun lien avec les services de protection de l'enfance, ou ceux d'aide à l'enfance dans une Société d'aide à l'enfance.
 - Par exemple, si certains membres du personnel d'une société d'aide à l'enfance se chargent du rôle de facilitateur, les personnes en question ne doivent en aucun cas assumer deux fonctions à la fois, c'est-à-dire le rôle de travailleur préposé à la protection de l'enfant ou de superviseur, dans

certains cas, et celui de coordonnateur de concertation des familles dans d'autres cas.

- Le facilitateur d'un règlement extrajudiciaire des différends n'a pas accès aux dossiers de la société d'aide à l'enfance sur le client en question ou à la base de données de ladite société.
- Le facilitateur ne peut consulter ni les rapports de la société d'aide à l'enfance ni les transcriptions et les procès-verbaux des tribunaux.

2. Infrastructure

- Si possible, le facilitateur devrait avoir un bureau qui n'appartient ni à la société d'aide à l'enfance ni au tribunal; ce bureau doit être un lieu où se tiendront des réunions visant le règlement extrajudiciaire des différends de manière privée et confidentielle.
- En ce qui concerne la médiation ou toute approche visant la protection de l'enfant, on pourrait de façon exceptionnelle utiliser une salle dans l'édifice d'un tribunal. Cela se fait parce que :
 - une ordonnance de tribunal interdit aux différentes parties de se rencontrer dans un endroit autre que les locaux d'un tribunal;
 - l'on est obligé de tenir compte des questions de sécurité et de sûreté;
 - dans le cadre du règlement extrajudiciaire, on examine sur place des questions d'une portée très limitée avant l'audience du tribunal qui se tient le même jour que la rencontre.

3. Transparence

- Le facilitateur doit travailler en étroite collaboration avec les participants au règlement extrajudiciaire (y compris les familles et la société d'aide à l'enfance) pour leur expliquer d'emblée le processus de concertation et le rôle du facilitateur.
- Dans le cas où le facilitateur serait un employé de la société d'aide à l'enfance à qui on confie la tâche de facilitateur du règlement extrajudiciaire, il faut absolument que cet employé explique aux familles son rôle et ses liens avec la société d'aide à l'enfance.

4. Reddition des comptes

- Le coordonnateur investit son temps et ses efforts dans le processus de la concertation et non dans l'élaboration du plan ou les résultats concrets de la

séance; il ne rend de comptes à aucune des deux parties impliquées au différend.

- Pour garantir l'impartialité du facilitateur, il faut prévoir des mécanismes de freins et de contrepoids.
- Une approche réussie consiste en la création d'un modèle d'encadrement à l'intérieur duquel participent la société d'aide à l'enfance et les organismes d'aide sociale, tels que les centres de santé mentale pour enfants.
- Dans le cas où le facilitateur est un membre du personnel de la société d'aide à l'enfance, il ne doit pas rendre de comptes au superviseur du travailleur social préposé à la protection de l'enfance, mais à une personne qui appartient à un échelon administratif supérieur afin d'empêcher un conflit perçu ou réel en ce qui concerne des cas précis de protection de l'enfance.

5. Communauté de pratique

- Le caractère impartial des facilitateurs de règlement extrajudiciaire des différends est assuré par :
 - une infrastructure appropriée;
 - l'encadrement et la formation;
 - des possibilités de réseautage avec d'autres coordonnateurs.

PRESTATAIRES DE SERVICES PARTICIPANT A LA RÉUNION PRIVÉE DES MEMBRES DE LA FAMILLE

- En règle générale, les prestataires de services ne participent pas à la réunion privée que tiennent les membres de la famille.
- Lorsqu'un membre de la famille demande la présence d'un prestataire de services, il faut lui expliquer la logique selon laquelle les prestataires de services sont exclus de cette réunion privée. Sans la présence d'un prestataire de services, la famille peut s'exprimer de manière plus libre et plus authentique. Si un prestataire de services y est présent, on a tendance à accorder plus de poids à ce qu'il dit
- Il faut essayer de voir si un membre de la famille peut assumer le rôle de personne de soutien ou s'il y a d'autres interventions susceptibles de garantir la sûreté affective dont ont besoin les membres de la famille pendant la réunion privée pour pouvoir s'exprimer librement.
- Certains membres de la famille se sentent rassurés par la présence d'un prestataire de services à qui ils peuvent faire appel en cas de besoin.
- Si un membre de la famille veut à tout prix être accompagné par un prestataire de services lors de la réunion privée, il faut lui expliquer que l'accord de la famille est indispensable.
- Au cas où un membre de la famille insisterait sur la présence d'un prestataire de services à la réunion privée, et à condition que les autres membres de la famille lui accordent leur autorisation, le coordonnateur doit à tout prix instruire le prestataire de services sur ce qu'il faut faire. Notons toutefois qu'il s'agit d'un cas très rare.
- Dans un tel cas, c'est au moyen d'une rencontre que le coordonnateur doit informer le prestataire de services sur son rôle lorsqu'il est invité à une réunion privée. Il explique au prestataire qu'il lui est interdit de diriger les discussions concernant le plan, d'exprimer ses points de vue, de faciliter la communication, de jouer le rôle de médiateur ou de composer le plan. Son rôle consiste uniquement à soutenir le membre de la famille qui a demandé son aide pour parler en son nom et pour son compte en cas de besoin. Le rôle du prestataire de services dans le contexte en question est un rôle passif et son intervention consiste uniquement à faire comprendre aux autres membres du groupe familial que la personne en question désire se faire entendre par son intermédiaire. La personne de soutien est là pour aider une personne à gérer ses émotions; elle apporte du réconfort; elle rétablit le calme et incite la personne à quitter la salle lorsqu'il faut calmer les esprits échauffés.
- Le coordonnateur doit être à même de comprendre la forte tentation que peuvent éprouver les prestataires de services de venir au secours des familles.
- Tout comme les prestataires de services, les chefs d'un groupe confessionnel sont souvent appelés à assumer un rôle ambigu. La famille peut les considérer comme partie intégrante de son réseau. Pour que le chef d'un groupe confessionnel

participe à la réunion privée de la famille, il faut que tous les membres aient donné leur accord.

- Il faut faire preuve de flexibilité pour pouvoir adapter le modèle de règlement extrajudiciaire des différends aux besoins de chaque famille. Par exemple, dans la famille X tout le monde était d'accord que le ministre du culte et certains amis participent à la séance de concertation. Cependant, la famille voulait être toute seule lorsqu'elle s'est réunie en privé. A la fin de la première étape des discussions, on a demandé à chacun de ces invités d'indiquer à la famille des sujets qu'elle devrait prendre en considération lors de l'élaboration de son plan d'action pour l'enfant.

PARTICIPATION DES AVOCATS À LA CONCERTATION DES FAMILLES

Les avocats ne sont pas invités aux séances de concertation car on essaie d'éviter des situations conflictuelles ainsi que des situations dans lesquelles on met trop d'importance sur les besoins d'une seule personne. La philosophie de la concertation des familles repose sur l'élaboration collective d'un plan. Les personnes qui y sont impliquées estiment, d'une part que ce plan peut servir les intérêts de l'enfant et pensent, d'autre part, être en mesure de le soutenir. Si les parents ou les parents-substituts souhaitent avoir un avocat à la concertation, le coordonnateur doit :

- leur expliquer que cela ne constitue pas une pratique courante dans le cadre de la concertation des familles;
- apprendre quelles sont les préoccupations des personnes qui veulent inviter un avocat, car il serait possible de les résoudre sans la présence d'un avocat;
- se proposer de parler à l'avocat pour lui expliquer le processus;
- signaler à l'avocat les points suivants :
 - o à la fin de la concertation, le client n'est pas obligé d'être d'accord avec le plan;
 - o le client se réserve le droit de soumettre au tribunal son propre plan d'action;
 - o les membres de la famille tirent un grand bénéfice de leur participation au processus de concertation, car ils pensent ainsi pouvoir contribuer à la prise de décision.

SOUTENIR LES ENFANTS QUI PARTICIPENT À LA SEANCE DE CONCERTATION

Nous encourageons la présence et la participation des enfants de tout âge à la séance de concertation des familles car :

- la décision les concerne directement;
- la réunion leur permet de connaître le cercle de soutien;
- les secrets sont révélés;
- les enfants ont besoin de voir que les personnes formant leur cercle de soutien travaillent ensemble en vue de la mise au point d'un plan visant leur sécurité;
- la présence de l'enfant rappelle à la famille la tâche qui lui est impartie et l'aide à se concentrer sur l'enfant et sur ses intérêts.

Le rôle du coordonnateur

Le coordonnateur aura une rencontre avec les enfants durant laquelle :

- Il leur demandera de lui indiquer quels sont les membres de leur famille.
- Il leur présentera le concept de concertation des familles
- Il leur expliquera pourquoi on organise cette réunion.
- Il leur exposera le rôle du coordonnateur.
- Il leur dira les noms des personnes qui y participeront.
- Il demandera aux enfants de lui suggérer les noms des personnes qui selon eux devraient également participer à la séance.
- Il leur demandera de lui indiquer la personne à qui ils font confiance; il pourrait également demander aux enfants s'ils veulent que ce membre de la famille assume le rôle de personne de soutien lors de la réunion.
- Il leur expliquera que la personne de soutien est un adulte qui aide les enfants à faire face aux exigences de la réunion en disant aux autres adultes ce que les enfants pensent, en les encourageant ou en les réconfortant au besoin. On ne confie pas d'ordinaire ce rôle à l'un des deux parents, car « les parents sont très occupés ce jour-là et ne sont pas en mesure de prendre soin des enfants ».
- Il leur explique qu'ils peuvent rester à la réunion aussi longtemps qu'ils le désirent et qu'ils peuvent aller jouer à l'aire des jeux à tout moment. Il est fort possible que les adultes ne désirent pas la présence de l'enfant pendant toute la durée de la réunion.
- Il leur demandera de lui indiquer les sujets qui devraient être abordés à la réunion.

- Il leur demandera ce que, selon eux, les adultes doivent savoir pour prendre une bonne décision. Le coordonnateur peut prendre des notes ou demander aux enfants d'écrire leurs suggestions sur une feuille de papier.
- Il les rassure qu'ils ne sont pas obligés de participer s'ils ont des doutes. Si les enfants ont peur du processus ou ont des doutes au sujet de cette réunion, le coordonnateur doit examiner la nature de ces craintes toutes les fois que c'est possible et le faire de manière qui tient compte de l'âge de l'enfant, de son degré de maturité et de ses compétences linguistiques.
- Il pourrait leur demander de préparer les cartes d'invitation à la réunion.

Matériel de soutien et d'instruction

- Dessins de la famille
- Poupées représentant les membres de la famille
- Vidéo de conférence

Comment [13]: Please explain how these might be used.

Le rôle des parents-substituts et des prestataires de services

- Après la réunion du coordonnateur avec l'enfant, les parents-substituts et les prestataires de services rencontrent le coordonnateur pour **discuter** avec lui **des inquiétudes, des craintes et des attentes** de l'enfant ou de l'adolescent à propos de la séance de concertation.
- Si l'enfant n'a pas indiqué « ce que les adultes doivent savoir afin de prendre une décision éclairée », il convient de l'aider à le faire. Voici quelques phrases clés qui permettent de lancer le processus d'exploration :
 - J'aime la façon dont ma famille fait les choses/je n'aime pas la façon dont on fait les choses chez nous;
 - Je crains que ...;
 - J'aimerais dire aux adultes que

Ce travail pourrait se faire lors de plusieurs rencontres. On peut recueillir des données petit à petit. Souvent, il est préférable de demander aux enfants de répondre par écrit ou de leur suggérer de dicter leurs réponses.

- Si l'enfant ou l'adolescent n'a pas encore désigné une personne de soutien, il faut les aider à le faire (cette personne ne doit pas être l'un des parents ou le prestataire de services) et en informer le coordonnateur. Il est préférable d'avoir une personne de soutien qui soit disponible après la concertation pour aider les adolescents à s'entendre avec les adultes. Les enfants ou les adolescents ont le droit d'y inviter des **copains**.
- Les enfants et les adolescents disent au coordonnateur ce qu'ils **aimeraient manger** le jour de la réunion de concertation.
- Il se peut que les enfants désirent une **ouverture spéciale** pour lancer les travaux de la réunion. Il faut les aider à y réfléchir et à préparer l'ouverture

désirée. Cela pourrait être une chanson, une pièce musicale, un poème, une prière, quelques mots, des bougies, etc. Une fois la décision prise, il faut en informer le coordonnateur.

- Il se peut que les enfants aient **besoin de soutien pendant la période qui précède la réunion**, notamment si la date de la rencontre a changé et si l'on n'est pas sûr des présences à la séance de concertation.
- Les travailleurs sociaux préposés à la protection de l'enfance et le personnel d'établissement spécialisé **doivent veiller à ce que l'enfant se rende à la séance de concertation.**
- **Après la concertation**, il est possible que les enfants aient besoin de parler de leur expérience de la séance de concertation et d'exprimer leur avis sur les décisions prises. Si la décision prévoit que l'enfant doit vivre ailleurs, il faut le préparer pour ce changement.

CULTURE ET CONCERTATION DES FAMILLES

- La concertation des familles est une intervention qui tient compte des spécificités culturelles de la famille.
- Pour une préparation et une mise en application efficaces du principe de concertation des familles, il faut reconnaître la culture spécifique de chaque famille.
- Le coordonnateur tient compte des aspects relevant de la culture avec « C » majuscule et de la culture avec « c » minuscule.
 - La culture avec « C » majuscule : modèles de comportements, croyances, valeurs, coutumes et institutions qui relèvent de l'origine ethnique, de la nationalité, de la race, de la classe sociale et de la religion.
 - La culture avec « C » minuscule : la culture localisée que les individus ou les groupements comme les familles créent pour eux-mêmes au fil du temps et au sein du contexte plus général de la culture avec « C » majuscule. La culture avec « c » minuscule s'approprie des expériences des différentes générations et les transforme.
 - La culture familiale représente les normes, les valeurs et les règles selon lesquelles chaque famille fonctionne, la façon dont elle gère les questions qui se posent et le pouvoir dont dispose chacun de ses membres.
 - Le coordonnateur doit se familiariser avec la culture de chaque prestataire de services, avec celle des coordonnateurs, ainsi qu'avec celle de l'organisme dont l'influence est inscrite dans les politiques et les modèles que suivent ses employés.
- Les facteurs qui forment la culture particulière de chaque famille sont :
 - L'hétérogénéité culturelle qui existe au sein de la famille.
 - Les différences entre les générations en ce qui concerne le rôle de la famille et le processus de prise de décision.
 - Les différentes interprétations de la culture par rapport à des pratiques comme la nourriture, la tenue vestimentaire, le culte, etc. et la perception qu'en ont les membres.
 - La dualité des cultures : dans le contexte de l'immigration, essayer de concilier la place de la culture dominante et celle de la culture du pays ou du milieu d'origine. Ces deux cultures pourraient éventuellement provoquer une confrontation. Les priorités de la famille pourraient être différentes des priorités établies par toute autre culture.
- La culture de la famille s'exprime de manière unique dans :
 - Les conflits concernant l'éducation des enfants.

- Les points de vue sur les droits de la personne.
 - Le rôle des membres de la famille selon l'âge et le sexe de chaque personne.
 - La prise de décision de manière individuelle ou collective.
 - Le cadre d'une famille isolée ou d'une famille qui entretient des liens très étroits entre ses membres; les relations très étroites peuvent présenter autant d'avantages que d'inconvénients.
 - Le sens qu'a pris l'immigration pour cette famille.
- Incorporer les pratiques culturelles de la famille dans la séance de concertation :
 - Les familles choisissent la façon dont on lance les travaux de la séance de concertation : mots d'ouverture, prières, chansons, musique, danse, silence, lecture d'extraits, bougies. Certaines familles ne désirent pas de cérémonie d'ouverture. Le coordonnateur doit examiner à quel point les membres de la famille souhaitent avoir un rituel d'ouverture et les aider ensuite à parvenir à un consensus en cas de désaccord.
 - Le rôle du coordonnateur consiste à :
 - être conscient de la culture de la famille et à sélectionner des organismes qui respectent la culture de la famille; il a recours aux services d'interprètes et de traducteurs;
 - être conscient de sa propre façon de voir les choses, de sa propre perspective culturelle;
 - comprendre l'influence qu'exerce la culture dominante sur la culture de la famille;
 - rassembler des coordonnateurs venant de divers milieux;
 - savoir quand il convient de marier les cultures et quand cela n'est pas possible.
 - Les circonstances d'immigration de la famille sont très importantes : l'expérience du passé pèse sur la situation présente.

INCITER LES PÈRES ET LES AUTRES PARENTS DE SEXE MASCULIN À PARTICIPER AU PROCESSUS DE CONSULTATION DES FAMILLES

La tendance dominante est :

- **De considérer les pères comme étant invisibles**
 - On méconnaît les pères et souvent on ne les prend pas au sérieux.
 - On met l'accent sur les mères : on pense que ce sont avant tout elles qui s'occupent du bien-être de l'enfant.
 - Les travailleurs sociaux ont parfois tendance à s'intéresser davantage à la mère même si le père est très présent.
 - Les points de vue de la mère en ce qui concerne le père sont considérés comme des faits et ne font pas l'objet d'une enquête plus poussée.
 - On considère que les enfants « n'ont pas de père » si celui-ci n'habite pas à la maison, mais il se peut qu'il soit malgré tout très impliqué dans la vie de ses enfants.
 - Dans un ménage recomposé, on suppose que le partenaire masculin ne s'investit pas dans les activités parentales.
 - On traite les pères de fantômes.
 - On considère parfois que les hommes d'un foyer sont interchangeable.
 - Souvent les prestataires de services demandent aux pères des preuves de paternité pour leur permettre de participer au processus de concertation des familles.
 - Dans les familles où il n'y a qu'un seul père, son rôle est davantage mis en valeur par les prestataires de services; cela n'est pas nécessairement le cas dans les familles à plusieurs pères
- **De considérer les pères comme un fardeau**
 - Parfois les travailleurs considèrent les pères comme un fardeau qui pèse lourd sur les épaules de la famille parce qu'ils ne s'investissent pas dans la vie et les problèmes de la famille alors qu'ils gaspillent les ressources limitées du foyer.
 - Parfois on accorde moins d'importance aux pères qu'aux mères car ce sont elles qui s'occupent principalement d'élever les enfants.
 - Les hommes qui sont absents sont considérés comme des êtres irresponsables et des parents négligents.
 - Ces perceptions persistent, mais il y a, de nos jours, des preuves que les pères sont plus impliqués dans la vie de leurs enfants que les prestataires de services ne le croient.

- Certains hommes n'accordent pas beaucoup d'importance au rôle qu'ils doivent jouer dans l'éducation des enfants; le milieu extérieur pense alors que les pères sont désintéressés; cela influe sur l'image qu'ont les pères d'eux-mêmes.
- **De considérer les pères comme une menace**
 - Il existe le stéréotype du père abusif et violent.
 - En réalité, il n'y a qu'un faible pourcentage d'abus sexuels perpétrés par les pères ou les époux tenant lieu de père.
 - Les prestataires de services sont méfiants vis-à-vis de l'engagement positif d'un délinquant sexuel dans la vie de son enfant.
 - Les auteurs de violence familiale sont obligés de quitter le foyer et les services sociaux les ignorent complètement.
 - Les pères appartenant à un groupe minoritaire sont considérés plus dangereux.
 - Les travailleurs sociaux sont méfiants vis-à-vis des hommes qu'ils ne connaissent pas et les considèrent comme une menace.
 - Les personnes qui ont tendance à être remuantes et bruyantes sont perçues comme ayant un caractère agressif, voire violent.

Les systèmes renforcent les stéréotypes :

- Les aménagements, tels que les visites et les programmes de formation au rôle de parents ne sont pas très accueillants aux pères; souvent on n'invite pas les pères.
- On a souvent tendance à méconnaître ce que les pères connaissent à propos de leurs enfants.
- Les travailleurs sociaux sont moins susceptibles de comprendre les problèmes des pères qui travaillent, alors qu'ils se montrent flexibles vis-à-vis des mères au travail.
- On a tendance à octroyer une aide financière aux personnes qui ont la garde des enfants. Cependant, le père qui habite en dehors du foyer ne bénéficie pas de la même aide financière, mais il a toujours une responsabilité financière à l'égard des enfants.
- Les tribunaux établissent souvent une discrimination aux dépens des pères.
- Les pères doivent souvent apporter plus de preuves que les mères pour montrer qu'ils s'intéressent à leurs enfants et à leur sécurité.
- Une des conditions pour confier un enfant à son père est souvent la présence d'une personne de sexe féminin dans le même foyer.

Mais on doit demander aux pères de s'impliquer :

- Ils peuvent contribuer au bien-être de leurs enfants; leur rôle de parent, l'aide financière qu'ils apportent, ainsi que la fonction qu'ils jouent sur le plan social et sur le développement de leurs enfants, sont très importants.
- Si les pères participent plus activement à la vie de leurs enfants, il y aura plus de chance que la famille paternelle accorde son soutien.
- Les stéréotypes qui frappent les pères ont tendance à se généraliser et à toucher tous les parents de sexe masculin sans discrimination.

Dans le contexte de concertation des familles

- Les coordonnateurs peuvent avoir les mêmes stéréotypes et, si tel est le cas, ils doivent en être conscients.
- conformément à la philosophie d'inclusion qui régit l'approche de concertation, les parents de sexe masculin doivent s'impliquer dans les discussions visant le bien-être de leurs enfants plus que dans toute autre procédure équivalente.

Le rôle du coordonnateur lors de l'étape de la préparation consiste à :

- Demander au travailleur chargé des recommandations d'orientation si on connaît le père, même s'il n'y a pas de contact avec lui .
- Créer l'arbre généalogique de la famille, dans lequel on inclut les demi-soeurs et demi-frères ainsi que les demi-frères et demi-soeurs par alliance.
- Contacter les pères, s'adresser à eux respectueusement et éviter les hypothèses quant à leur rôle ou leur personnalité.
- Respecter le droit dont dispose chaque membre de la famille de participer à la séance de concertation. Si on craint pour la sécurité de certaines personnes, il convient à ce moment d'établir des plans appropriés.
- Se rappeler que les mères pourraient avoir des raisons de ne pas engager les pères dans le processus de concertation. Dans ce cas, il faut :
 - anticiper des réactions de la part de la mère, notamment si elle pense que la présence du père n'apportera pas grand-chose à la discussion;
 - dissiper les malentendus quant au rôle que l'on accorde à la présence du père; certaines femmes craignent qu'inviter le père signifie faire de lui le gardien de l'enfant ou lui accorder le droit de visite sans pour autant prendre des dispositions nécessaires à la sécurité de l'enfant;
 - s'attendre à des secrets. Par exemple, le père de l'enfant vit clandestinement dans le pays et la femme a peur que les autorités l'apprennent; il se peut également qu'on ait affaire à une situation de concubinage alors qu'en fait la femme déclare officiellement qu'elle vit sans partenaire à son domicile.

- Il faut par conséquent :
 - discuter avec la mère de ses préoccupations
 - aider les mères à comprendre le processus
 - mettre au point des plans de sûreté au besoin.
- Dissiper la méfiance des pères : les pères sont méfiants vis-à-vis des coordonnateurs et ne désirent pas les rencontrer, surtout s'ils
 - pensent qu'on s'est forgé des hypothèses sur leur compte avant même de les rencontrer;
 - considèrent que les soins de l'enfant sont une affaire de femme.
- Essayer à tout prix de prendre contact avec le père
 - par le biais de la mère ou de tout autre parent.
- Demander l'avis des enfants sur les personnes qu'ils aimeraient voir présentes à la séance de concertation.
 - Si les enfants veulent que leur père participe, il faut les rassurer qu'on fera tout ce qu'il faut pour l'inviter, mais qu'on ne peut pas garantir sa présence.
 - La mère est plus susceptible de changer d'avis quant à la présence du père si elle se rend compte que l'enfant souhaite la participation de son père.
- Tenir compte des normes culturelles qui pourraient, à leur tour, influencer sur la participation du père au processus de concertation des familles.
- Rencontrer les hommes du groupe familial et les préparer à participer à la concertation. Il ne faut pas supposer que les femmes se chargeront de transmettre les renseignements voulus aux hommes; on ne peut donc pas nécessairement compter sur elles pour la diffusion des renseignements.
- Rencontrer l'homme de la famille dans un lieu public ou en présence d'un autre coordonnateur, s'il y a vraiment un problème de sécurité.
- Éviter de s'attarder à une approche superficielle; essayer d'aller en profondeur; éviter de prêter trop d'attention aux aspects négatifs du caractère du père/de l'homme. Plus précisément :
 - Il faut savoir faire la différence entre « parler haut et fort » et « être violent ou agressif ».
 - Il faut comprendre que l'enfant souhaite sans doute avoir une relation de sécurité avec cet homme.
 - Il faut comprendre que la contribution de l'homme à la concertation peut être positive.

- Compter sur les informations que pourraient donner la mère et les autres membres de la famille afin de pouvoir contacter le père même si ce dernier ne paraît pas s'intéresser aux affaires touchant à l'enfant.
- Examiner attentivement les rapports du prestataire de services et veiller à ce qu'ils :
 - ne renforcent pas les stéréotypes et les préjugés à l'égard du père et des autres personnes de sexe masculin;
 - encouragent l'engagement des hommes de la famille et leurs capacités de veiller à la protection de l'enfant.

Le rôle du coordonnateur durant la concertation consiste à :

- Fournir aux autres prestataires de services un modèle de communication libre qui respecte tous les participants sans aucune exception.
- Être conscient de la dynamique familiale : souvent, des membres de la famille tentent de nier aux hommes leur droit de s'occuper de la sécurité et du bien-être de l'enfant parce qu'ils pensent que les prestataires de services n'accordent pas la même valeur aux hommes et aux femmes. Par exemple, la famille peut suggérer que l'enfant soit pris en charge par une tante, alors qu'en réalité c'est le père qui s'en occupera.
 - Les coordonnateurs doivent comprendre le pouvoir influent de la perception que l'on se fait des sexes et de leurs rôles distinctifs ; cela peut influencer sur le processus de concertation des familles.

METTRE AU POINT UN PLAN DE SÉCURITÉ POUR LA CONCERTATION DES FAMILLES

- Les principes directeurs sont les suivants :
 - La sécurité physique et émotionnelle de toutes les personnes qui participent à la séance de la concertation durant et après la réunion
 - L'inclusivité
 - L'établissement et le maintien de rapports sûrs
 - La confiance envers le processus
- Le coordonnateur prend au sérieux les préoccupations de la famille en ce qui concerne sa sécurité. Pour ce faire :
 - Les personnes qui ont des doutes au sujet de leur sécurité durant la séance de concertation doivent indiquer la personne dont ils ont peur et la raison pour laquelle ils ont peur d'elle.
 - Trouver des solutions possibles qui permettront aux gens de se sentir en sécurité, par exemple, prévoir la présence d'autres personnes, être entouré d'un cercle de gens, avoir des pauses, etc.
 - Demander l'autorisation de la personne en question pour aborder le sujet de la sécurité avec les autres personnes invitées à la séance de concertation.
- La personne qui pense être en danger n'est pas obligée d'assister à la concertation. Cette personne peut demander à une autre personne de la représenter à la rencontre ou de rédiger une déclaration qui sera lue lors de la réunion.
- Lorsqu'on rend visite aux différents membres de la famille, il convient de leur demander d'expliquer comment ils envisagent de contribuer à la création d'un milieu sécuritaire.
- Il faut aborder la question de la sécurité avec les membres de la famille que l'on juge violents. Il faut :
 - leur demander d'expliquer comment ils envisagent de maintenir la sécurité lors de la réunion de concertation;
 - se préoccuper du comportement et non pas de la personne. Il faut poser la question de la façon suivante : « Que faut-il faire pour éviter la violence familiale ». Il ne faut pas blâmer les gens car ils se tiennent alors sur la défensive et la situation se détériore facilement.
- Le groupe familial déciderait d'exclure la personne qu'il juge violente, mais le coordonnateur ne doit pas compter sur cette éventualité.
- Les personnes de soutien :
 - elles encouragent par leur présence les personnes vulnérables qui hésitent à participer à la réunion de concertation;
 - elles doivent toujours accompagner les enfants;
 - les personnes que les autres jugent violentes peuvent, elles aussi, demander à s'adjoindre une personne de soutien.

- Toute personne exclue de la réunion peut demander à être représentée à la séance par une autre personne ou à participer aux discussions par téléphone; elle a également la possibilité d'envoyer une lettre qui expose ses positions et qui sera lue à la réunion.
- Il peut arriver qu'un membre de la famille ne soit pas autorisé à participer à la séance de concertation pour des motifs de caution ou en raison de conditions spéciales de probation. Les conditions peuvent être modifiées après autorisation des personnes intéressées et sur avis du procureur de la Couronne. Dans ce cas, il faut prévoir une audience pour modifier les conditions de libération sous caution. On demandera sans doute au coordonnateur de rédiger une lettre exposant les raisons pour lesquelles la participation de cette personne à la concertation est nécessaire. Cela est souvent un processus long et coûteux.

En cas de violence familiale :

- L'auteur des violences doit reconnaître avoir été violent; avant le lancement du processus de concertation. Selon les cas, on demande à l'auteur des violences de respecter les paramètres imposés par les autorités ou les services chargés des recommandations. Par exemple, en cas de violence présumée, les deux compagnons ne peuvent pas vivre ensemble à moins que les services de protection de l'enfance soient rassurés que les problèmes de violence ont été résolus.
- Dans les cas de violence familiale, on ne doit pas supposer que la famille du père violent soutient le comportement de l'agresseur.
- Le rôle du coordonnateur ne consiste pas à évaluer s'il y a, dans un foyer, violence familiale ou pas. Cependant, avant de lancer le processus de concertation, le coordonnateur doit s'assurer que les conditions de sécurité ont été remplies.
- Le coordonnateur ne demande pas aux participants de reconnaître le phénomène de la violence familiale; il n'a pas à les convaincre. Cependant, il doit expliquer aux participants pourquoi les services chargés des recommandations d'orientation sont persuadés qu'il y a violence familiale; il doit même décrire explicitement le type de violence. Le coordonnateur doit également être à même d'expliquer la dynamique de la violence familiale, ses répercussions sur les différentes parties, sans porter de jugements de valeur et sans accuser telle personne ou telle autre.
- Durant l'étape de préparation :
 - Il faut songer aux manières de contacter les personnes que l'on souhaite inviter à participer au processus de concertation.

- Il peut s'avérer difficile de rencontrer en privé les victimes de la violence. Cela pourrait même mettre leur vie en danger. Si le couple continue de vivre ensemble, il vaut mieux rencontrer les deux personnes ensemble. On peut demander ensuite à les voir en privé.
 - À la fin de la rencontre, le coordonnateur doit distribuer à chaque personne sa carte de visite et des numéros d'urgence. Les numéros d'urgence correspondent à des services appropriés. On rappellera que le coordonnateur n'est pas un travailleur social chargé d'intervenir en cas de crise.
 - Le coordonnateur doit aborder avec tous les participants l'éventualité d'actes de violence durant et après la séance de concertation.
 - Le coordonnateur aidera la famille à concevoir un plan de sécurité si cela s'avère indispensable.
 - Si l'auteur des violences présumées donne des assurances qu'il se comportera de manière appropriée, le coordonnateur doit savoir comment il le fera et quelles seront les stratégies qu'il mettra en œuvre pour atteindre cet objectif. La victime de la violence peut à tout moment dire si elle se sent en sécurité ou pas.
 - Le coordonnateur aide l'agresseur et les membres de la famille à reconnaître les facteurs ou les situations qui déclenchent la violence.
 - La famille doit assumer la responsabilité de la sécurité des participants à la conférence et mettre au point un plan à cet effet.
 - On a pour objectif, en réunion de concertation, de s'occuper de régler les problèmes de sécurité pour l'après-réunion.
- Durant la séance de concertation, le coordonnateur :
 - évoque explicitement les questions de sécurité et discute du plan.
 - rappelle aux membres de la famille qu'il ne quittera pas les lieux et qu'il sera toujours à leur disposition.
 - ne doit pas convoquer la séance si l'on n'a pas trouvé de solutions aux problèmes de sécurité.
 - donne à la famille la possibilité de désigner une personne qui appellera le service d'urgence 911 en cas de nécessité.
 - doit apporter son téléphone cellulaire pour appeler le service d'urgence 911 s'il le faut.

Comment [14]: Again, an attempt to neutralize.

À noter que, dans le cadre des séances de concertation, les cas de violence sont très rares, voire inexistants.

CINQUIÈME PARTIE

Rôles et responsabilités

Rôle et responsabilités du travailleur chargé des recommandations d'orientation

Rôle du coordonnateur de la concertation

Rôle du coordonnateur du programme

Rôle et responsabilités du travailleur préposé à la protection de l'enfance

Obligation de rendre des comptes

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU TRAVAILLEUR CHARGÉ DES RECOMMANDATIONS D'ORIENTATION

- Se familiariser avec l'objectif, le processus et la procédure de concertation des familles.
- Discuter avec son supérieur hiérarchique sur les cas des familles qui pourraient bénéficier de l'approche de concertation familiale.
- Aborder avec le coordonnateur les possibilités de recommandation et les cas qui se prêtent à cette pratique.
- Contacter la famille que l'on juge bonne candidate, l'informer brièvement du processus de concertation familiale et l'inviter à y participer.
- Si la famille s'intéresse, demander aux parents de signer les consentements nécessaires et en informer le coordonnateur.
- Rencontrer le coordonnateur (et le supérieur hiérarchique, si cela est nécessaire) et lui exposer l'historique du cas de la famille et la façon dont elle a été prise en charge par l'organisme en question. On note les points forts de cette famille, les risques que courent les enfants, leurs besoins tels qu'ils sont perçus par l'organisme de protection de l'enfance, et les raisons pour lesquelles il convient de lancer une recommandation de concertation familiale.
- Établir des liens et des contacts continus avec le coordonnateur et l'informer des changements importants ayant rapport avec le cas de la famille en question.
- Préparer une présentation qui portera sur les points suivants :
 - 1) qui est le travailleur social et comment la famille a fini par être prise en charge par l'agence en question (état sommaire);
 - 2) quels sont les points forts de la famille;
 - 3) quels sont les risques et les préoccupations que soulèvent les services de protection de l'enfance à propos de la sécurité et du bien-être de l'enfant;
 - 4) quelles sont les contraintes légales, s'il y en a, et quelles sont les positions irréductibles des services de protection de l'enfance.
- Dresser une liste des ressources utiles que pourrait utiliser la famille.
- Examiner avec le coordonnateur et le supérieur hiérarchique le rapport proposé au moins une semaine avant la séance de concertation.
- Faire les préparatifs de voyage et de déplacement nécessaires concernant les enfants confiés au service.
- Faire en sorte que tous les membres de l'équipe prennent acte du processus et qu'ils y soient impliqués, chacun selon ses compétences.
- Se rendre à la séance de concertation (la ponctualité est importante) et présenter son rapport.

- Demeurer sur les lieux de la séance de concertation tant qu'elle est en cours.
- Donner son accord ou refuser d'accepter le plan que propose la famille sur la base des risques qui ont été notés et de l'insuffisance du plan à remédier aux problèmes soulevés et à garantir le bien-être et la sécurité des enfants. Soumettre le plan au tribunal si tel est le cas.
- Fournir les services que prévoit le plan approuvé.
- Apporter du soutien à la mise en œuvre du plan et surveiller sa mise en application en fonction du rôle imparti.
 - Prendre contact avec le coordonnateur pour planifier une nouvelle séance de concertation si cela est nécessaire; se rendre à ladite séance.

RÔLE DU COORDONNATEUR DE LA CONCERTATION

A. Le coordonnateur rend des comptes au supérieur hiérarchique désigné à cet effet.

B. Le coordonnateur exécute les tâches suivantes :

a. Avant la séance de concertation

- i. Travaille avec les familles pour qui on lance le processus et leur explique clairement le principe de la concertation des familles.
- ii. Aide les familles à dresser la liste des personnes qui devraient participer à la rencontre de manière à pouvoir mettre au point un plan utile qui vise la sécurité et le bien-être de l'enfant.
- iii. Établit des contacts avec les différentes ressources communautaires qui pourraient aider à mieux organiser la séance de concertation; il a recours aux services de traduction ou d'interprétation au besoin.
- iv. Présente les prestataires de service au travailleur social et à la famille et établit les liens nécessaires entre eux.
- v. Examine avec le travailleur préposé à la protection de l'enfant et avec la famille la possibilité d'avoir un porte-parole, le but de sa présence et la personne qui pourrait mieux assumer cette tâche.
- vi. Aide les conseillers, les prestataires de services, les présentateurs et le porte-parole à se préparer pour la concertation et examine les rapports avant qu'ils ne soient présentés à la réunion.
- vii. S'occupe de la logistique et de l'organisation de la séance de concertation; trouve un lieu approprié pour la réunion; prend les dispositions nécessaires pour les transports et les déplacements; fournit les rafraîchissements; prévoit des services de garde d'enfants.

b. Pendant la séance de concertation

- i. Assume le rôle de facilitateur à la concertation, notamment à l'étape durant laquelle les membres de la famille rencontrent les prestataires de services qui s'occupent du cas et le travailleur social préposé à la protection de l'enfance; cette facilitation permet à la famille de se rendre compte de ses forces et des risques que court l'enfant. Le coordonnateur montre par la suite l'endroit où se réunit la famille en privé pour élaborer un plan visant à garantir la sécurité et le bien-être de l'enfant.
- ii. Appelle les différents participants à la table des discussions une fois que la famille a élaboré le plan et le soumet à l'avis du travailleur social et de son superviseur pour approbation. Si le premier plan n'est pas approuvé ou s'il faut en revoir certains points, le coordonnateur aide la famille à reprendre les négociations.

c. Après la séance de concertation

- i. S'occupe des préparatifs pour convoquer une nouvelle séance de concertation si la première n'a pas porté de fruits ou si la famille désire se réunir à nouveau.
- ii. Fait des copies du plan approuvé et les distribue à tous les participants dans les dix jours qui suivent la séance de concertation.
- iii. Réunit toutes les données du dossier au bout des deux semaines qui suivent la séance de concertation.
- iv. Vérifie les comptes et soumet les rapports financiers nécessaires.

d. De manière continue

- i. Se met à la disposition des familles pour leur fournir des explications ou des renseignements supplémentaires.
- ii. Travaille en collaboration avec le personnel des organismes partenaires.
- iii. Tient le coordonnateur du programme au courant des derniers événements

Compétences et connaissances requises

Connaissances et compétences de base :

- Excellentes compétences cliniques
- Connaissance approfondie du principe de concertation des familles
- Manières respectueuses éprouvées dans ses rapports professionnels avec les familles
- Solides compétences pour interviewer et évaluer
- Solides compétences en gestion de cas
- Compétences en matière d'organisation et de gestion du temps
- Capacité reconnue de travailler avec diverses communautés
- Compétences d'intervention en situation de crise
- Capacité de travailler au sein d'une équipe
- Aptitudes à la rédaction
- Capacité de travailler de manière indépendante
- Désir de développement professionnel
- Solide connaissance de la théorie des systèmes touchant à la famille et au développement de l'enfant
- Connaissance des procédures des services de protection de l'enfance et de leur mandat statutaire
- Capacité d'accéder aux ressources
- Goût de la recherche

Atouts :

- Parler d'autres langues
- Représenter une communauté diverse

Qualités requises :

Diplôme d'études postsecondaires ou diplôme en sciences humaines.

RÔLE DU COORDONNATEUR DU PROGRAMME

A. Obligation de rendre des comptes

- a. Rend des comptes au comité directeur (ou à un comité équivalent).
- b. Est supervisé sur une base régulière.

B. Recrutement

Travaille en collaboration avec le comité directeur (ou avec un autre comité équivalent) pour repérer les organismes ou les personnes capables d'assurer le rôle de coordonnateur dans les différentes communautés.

C. Formation

- a. Met au point du matériel d'éducation et de formation spécialement conçu pour le personnel des services de protection à l'enfance et les coordonnateurs de concertation.
- b. S'occupe de l'organisation et de la coordination des séances de formation.

D. Surveillance du travail des coordonnateurs

Offre aux coordonnateurs de la concertation des services d'orientation, de consultation et de soutien.

E. Encouragement et éducation du public

- a. Partage l'information sur le modèle du programme en question, y compris les résultats attendus, avec les groupes communautaires pertinents.
- b. Encourage les différents organismes communautaires qui s'occupent de la protection de l'enfance, des familles ou des enfants aux prises avec des problèmes de santé mentale à utiliser ce modèle.
- c. Établit un réseau de soutien dans la communauté pour soutenir le programme en question.

F. Développement du projet

- a. Trouve des méthodes qui permettent de briser les barrières existantes en matière de recommandations d'orientation et les met en œuvre.
- b. Trouve des moyens appropriés de gérer la charge de travail qui est engendrée par les résultats du processus de concertation des familles et qui retombe sur les épaules du personnel des services de protection de l'enfance.
- c. Travaille avec le comité de direction pour trouver des fournisseurs de fonds et pour créer des propositions de financement.

G. Développement professionnel

Renforce les connaissances et les compétences au moyen de surveillance, de lecture et de possibilités de formation et d'étude.

H. Coordination de la concertation des familles

(voir description sous la rubrique Rôle du coordonnateur de la concertation)

Connaissances et compétences requises

Connaissances et compétences de base :

- Compétences, expériences et connaissances telles que décrites dans la description de travail du coordonnateur
- Expérience en matière de gestion, de surveillance et de mentorat
- Expérience en matière de développement de programmes
- Excellentes compétences de documentation
- Compétences en matière de formation et de facilitation
- Techniques de présentation
- Flexibilité, capacité de travailler de manière indépendante et esprit d'initiative.

Atouts :

Expérience de travail au sein des conseils et des comités

Qualités requises :

Diplôme en travail social ou équivalent.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU TRAVAILLEUR PRÉPOSÉ À LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Qualités requises

- Expérience de travail avec des enfants
- Vérifications des antécédents validées par la police et par les services de santé
- Certificats RCP et de secourisme valides.

Responsabilités

- Fournir des services de garde d'enfants ainsi que des activités qui correspondent à l'âge des enfants pour un maximum de 5 enfants d'âges différents et dont certains ont des problèmes de comportement ou des déficiences développementales.
- Fournir des rafraîchissements et des repas, s'occuper des arrangements matériels dans la salle où se tient la réunion et du nettoyage à la fin de la rencontre.
- Fournir un lieu de travail propre et bien organisé avec aire de stockage.
- Aider les participants à appeler des taxis à la fin de la séance.
- Arriver une heure avant l'heure prévue de la réunion pour arranger la salle réservée aux enfants et aider à servir les rafraîchissements; demeurer sur place une heure après la fin de la séance pour arranger et nettoyer les salles.

Le plus souvent, les séances de concertation se tiennent après les heures normales de bureau. Les séances qui se tiennent le week-end commencent normalement à 9 h 30 le matin et peuvent se prolonger jusqu'à tard dans l'après-midi ou même pendant la soirée. Les séances qui ont lieu durant la semaine après les heures normales de bureau commencent, pour la plupart à 17 h et peuvent durer jusqu'à 22 h.

Obligation de rendre des comptes

Le coordonnateur doit :

- se soumettre à l'obligation de rendre des comptes;
- respecter les normes de confidentialité;
- faire en sorte que les participants aient reçu une préparation adéquate avant de participer à la conférence;
- veiller à ce qu'un plan de sécurité soit en place en cas d'urgence.

Le coordonnateur n'a pas pour tâche d'évaluer les capacités parentales du père et de la mère, le fonctionnement de la famille ou la capacité du groupe familial de mettre en application le plan d'action.

Les mesures de reddition des comptes de l'organisme et du coordonnateur comprennent, entre autres :

- La tenue d'une banque de données statistiques portant sur les personnes qui ont été invitées à la concertation, les personnes qui s'y sont rendues, la nature du plan visant l'enfant (voir Feuille de données statistiques).
- L'obligation des participants de remplir les questionnaires de satisfaction de la clientèle (voir Questionnaire de satisfaction de la clientèle).
- Les évaluations de rendement annuelles des coordonnateurs.
- Les rapports annuels rédigés pour le Conseil ou le comité de direction.

La recherche et l'évaluation continues sont importantes.

Sixième partie

Composantes de formation

Composantes de formation des futurs coordonnateurs

Formation de base

Formation spécialisée

Formation en apprentissage

Développement professionnel continu

FORMATION

Formation des travailleurs chargés des recommandations et des autres parties prenantes :

- Suivre une formation de base ou des présentations qui donnent un aperçu de la philosophie et des pratiques du concept de la concertation des familles.
- Les travailleurs dotés de pouvoir décisionnel doivent suivre une séance portant sur le développement d'une culture organisationnelle favorable à la promotion de la concertation.

COMPOSANTES DE FORMATION DES FUTURS COORDONNATEURS

- Se familiariser avec les processus et les politiques relevant de la protection de l'enfance.
- Se familiariser avec la dynamique au sein d'un foyer violent.
- Comprendre la philosophie de la concertation des familles et se ranger à cette pratique.
- Comprendre la pratique du principe de concertation des familles.
- Apprendre à bien préparer les membres de la famille et les prestataires de services afin de pouvoir participer à la concertation
- S'occuper de l'aspect logistique de la séance de concertation.
- Assumer le rôle de facilitateur de la réunion.
- Démontrer une compréhension profonde de la pratique de la concertation des familles.
- Comprendre le rôle important que joue la culture
- Préparer les enfants pour la concertation.
- Créer un environnement sûr et sécuritaire.
- Aider les travailleurs sociaux à préparer leurs rapports.
- Faire face aux différents défis qui se posent.
- Se familiariser avec les procédures d'enregistrement et de reddition des comptes.

PROGRAMME DE FORMATION

1. Formation de base

Groupe cible : les travailleurs chargés des recommandations d'orientation, les futurs coordonnateurs et autres parties prenantes.

Objectifs :

- Comprendre l'histoire, la philosophie et les avantages de la pratique de concertation des familles.
- Se familiariser avec le processus de concertation des familles, à savoir avec :
 - o La recommandation d'orientation
 - o La préparation
 - o Les différentes étapes de la séance de concertation
 - o La période qui suit la séance de concertation

2. Formation spécialisée

Groupe cible : les futurs coordonnateurs, le personnel des services de protection de l'enfance qui désirent acquérir des connaissances profondes au sujet du processus.

Objectifs :

- Comprendre le rôle que joue la culture dans le processus de concertation des familles.
- Développer des compétences approfondies en matière de :
 - o Préparation des enfants
 - o Préparation des membres de la famille et des prestataires de services
 - o Mise au point de plans de sécurité pour les participants
 - o Prévision des différents défis liés à la concertation des familles
 - o Préparation des rapports

3. Formation en apprentissage : (le cas échéant)

Groupe cible : les futurs coordonnateurs qui ont suivi avec succès la formation de base et la formation spécialisée.

Processus :

L'apprenti observe un coordonnateur chevronné.

Chaque apprenti doit participer au moins à trois rencontres avec des membres des familles et à deux rencontres avec des prestataires de services. À ces rencontres s'ajoute la séance d'information du travailleur chargé des recommandations. L'apprenti participe également à la séance de concertation en tant qu'observateur.

On demande aux apprentis de se familiariser avec le manuel et la bibliographie décrivant le processus de concertation des familles.

Lorsque le coordonnateur du programme juge que l'apprenti possède suffisamment de connaissances sur cette approche, il confie au stagiaire un cas à gérer. Un coordonnateur chevronné assumera le rôle de conseiller du stagiaire et observera sa façon de travailler toutes les fois que c'est possible. Le conseiller sera à la disposition du stagiaire pendant sa première séance de concertation.

Après avoir observé le stagiaire, le coordonnateur du programme effectuera son évaluation et se prononcera sur la capacité dudit stagiaire de travailler de manière indépendante.

Les apprentis qui n'ont pas d'antécédents en matière de protection de l'enfance peuvent se familiariser avec ce domaine en faisant des recherches sur le sujet et en observant les travailleurs des services familiaux.

4. Développement professionnel continu

Les coordonnateurs chevronnés doivent avoir accès :

- À une supervision et à une consultation continues
- À des collègues qui leur fourniront soutien et surveillance (grâce à des rencontres d'organismes à l'échelle régionale ou provinciale)
- À des séances de formation spécialisée portant sur des questions de coordination poussée.

Pour des possibilités de formation, prière de contacter le coordonnateur du programme du Projet de concertation des familles de Toronto.

Septième partie

Aperçu : recherche et évaluation

Résultats de la concertation des familles

Sécurité

Stabilité

Satisfaction

Points forts et relations

Recherche et évaluation du Projet de concertation des familles de Toronto

Résultats du processus

Satisfaction

Efficacité

Résultats enregistrés jusqu'au mois de mai 2006.

Résultats de la concertation des familles

Bien que la recherche fondée sur les résultats ne soit pas très développée, l'expérience en matière de concertation des familles et les preuves recueillies montrent que le processus peut être bénéfique aux enfants et à leurs familles. Voici quelques-uns des résultats obtenus : les enfants se sentent plus en sécurité; on confie moins d'enfants à un bureau de protection de l'enfance ou à un autre gardien; il y a plus de stabilité en matière de mise en résidence des enfants à risque; les parties impliquées sont satisfaites des plans; on constate une amélioration des relations tant au sein de la famille qu'entre les membres de la famille et les prestataires de services. (Cashmore & Kiely, 2000; Marsh & Crow, 1998; Pennell & Burford, 2000; Sieppert, Hudson, & Unrau, 2000; Shore, Wirth, Cahn, Yancey, & Gunderson, 2004; Vesneski & Kemp, 2000).

Sécurité

Les premiers résultats disponibles sur l'efficacité de l'approche de concertation émanent du Projet de prise de décision de Pennell et Burford (2000) mis en œuvre dans la province de Terre-Neuve et Labrador. C'est une des premières applications du principe de concertation des familles en Amérique du Nord. Le projet portait sur 32 familles pour lesquelles les services de protection de l'enfance ont fait des recommandations d'orientation. Les principales raisons de ces recommandations portaient sur la violence et la négligence, mais aussi sur des problèmes de violence entre générations et de violence familiale en général. Pour évaluer les résultats de cette approche, les chercheurs ont eu recours à des entrevues avec les membres des familles et à l'évaluation de l'état de sécurité des enfants avant et après la tenue de la séance de concertation. Ces données provenaient des familles participant au projet et des familles du groupe témoin (n = 31). Un total de 115 participants provenant de 28 groupes familiaux ont répondu aux questions des entrevues à différents moments situés entre 4 et 27 mois après la séance de concertation. La plupart des participants (à savoir 76 sur 115) ont dit que la situation au sein de la famille s'était améliorée grâce à la séance de concertation. Vingt-deux personnes n'ont pas constaté d'amélioration, alors que sept personnes ont dit que la situation s'était détériorée depuis. Pour ce qui est de la sécurité, les interventions de protection de l'enfance portaient sur 233 cas d'enfants des familles participant au projet de concertation avant la tenue de la séance, comparativement à 129 familles du groupe témoin, avec la constatation que les familles du projet de concertation avaient de plus grandes difficultés au départ. Après la concertation, le nombre d'interventions visant la protection des enfants a diminué de 50 % chez les familles qui avaient participé au projet, soit 117 interventions au total. À l'inverse de cette tendance à la baisse pour les familles inscrites au projet, on a constaté que les cas d'intervention pour les enfants du groupe témoin avaient augmenté et atteint 165. Ce changement de comportement avant et après la concertation des familles est évident dans des domaines précis, à savoir les visites à domicile à la suite d'un signalement de violence ou de négligence, les arrestations d'urgence ou les cas avérés de violence ou de négligence. De manière générale, les interventions pour protéger les enfants des familles participantes avaient diminué, ainsi que les actes de violence contre la mère ou l'épouse. Les résultats du processus

indiquent donc, dans l'ensemble, une amélioration de la situation au sein de la famille, ainsi qu'une sécurité accrue pour les enfants et les autres membres.

Les données recueillies par Pennell et Burford (2000) ont beau suggérer que la concertation des familles apporte des résultats positifs, les conclusions d'une recherche plus récente sont plus discutables. Sundell et Vinnerljung (2004) ont observé à long terme 97 enfants faisant l'objet de 66 interventions de concertation et les ont comparés à 104 enfants pris au hasard qui étaient confiés aux services de protection de l'enfance. Ces deux groupes ont été comparés au moment du processus de concertation, donnant ainsi l'index de base, puis par la suite à une fréquence de six mois sur une période de trois ans et en observant les critères suivants : fréquence des renvois, signalements de cas par la famille élargie, problèmes fondés sur des preuves, prestation de services, soins hors domicile et fermeture du dossier. En général, on a constaté que les enfants qui avaient fait partie du processus de concertation étaient plus susceptibles de faire à nouveau l'objet d'une recommandation d'orientation dans les trois ans après l'index d'enquête. De plus, les enfants ayant participé à la concertation ont fait par la suite l'objet de renvois portant sur des problèmes avérés plus fréquemment que chez les enfants de l'autre groupe. Dans l'ensemble, le nombre d'enfants ayant eu besoin de services a diminué avec le temps pour les deux groupes. Cependant, les enfants du groupe de concertation ont reçu des services pendant une période plus longue que les enfants du groupe témoin. Les enfants du groupe de concertation étaient plus susceptibles de se voir confiés aux services de garde hors domicile et pour des périodes plus longues que les enfants du groupe témoin, ils étaient en revanche plus susceptibles de revenir à la famille.

Les résultats de l'étude de Sundell et Vinnerljung's (2004) doivent être interprétés avec prudence. Ces résultats sont sans doute moins positifs qu'on ne l'aurait cru; il faut noter, cependant, qu'au moment de l'index d'enquête, les enfants du groupe de concertation étaient plus susceptibles de faire l'objet d'une enquête de la part des services de protection, en raison de la gravité de leurs problèmes, lesquels étaient plus sérieux que ceux des enfants du groupe témoin. Cela veut dire qu'on ne peut pas vraiment comparer les deux groupes, car les enfants appartenant au groupe de concertation avaient, dès le départ, des problèmes plus graves. Si l'on tient compte de ce facteur, il n'est pas déraisonnable de croire que les familles ayant participé au processus de concertation ont pu en tirer de plus grands bénéfices que les familles du groupe témoin. De plus, étant donné que l'on ne connaît pas les détails concernant l'historique de la famille, ses problèmes et leur gravité avant le lancement du processus de concertation, on ne saurait exclure la possibilité que la concertation ait amélioré un plus grand nombre des données négatives observées avant le départ. Enfin, le modèle de concertation des familles qu'adoptent les auteurs de l'étude nord-américaine ne correspond pas au modèle néo-zélandais, car dans le premier les familles semblent assumer « un rôle de maintien de l'ordre » plutôt qu'un rôle de planificateur.

Stabilité

Outre une sécurité accrue, les recherches révèlent que le processus de concertation des familles contribue à une plus grande stabilité en matière de placement des enfants. Shore et al. (2004) ont étudié les cas de 70 concertations de familles qui ont eu lieu dans l'État de Washington et ont constaté que le taux des nouvelles recommandations après une séance de concertation était faible, soit 6,8 % dans un groupe de 137 enfants. Ils ont également constaté que la stabilité en matière de placement était plus grande et que seuls 10 % des enfants en question (soit 14 enfants sur 137) ont fait l'expérience d'un changement en matière de prise en garde.

Satisfaction

La sécurité et la stabilité des enfants constituent les principaux résultats de la concertation des familles. Cela dit, il est également important de penser à des composantes telles que l'exécution des plans et la satisfaction des participants au processus de concertation. Les recherches révèlent de manière constante que les personnes qui s'engagent dans le processus de concertation des familles en sont très satisfaites. Siepper et al. (2000) constatent que, dans un groupe de 143 participants qui ont rempli les formulaires de satisfaction de clientèle, la plupart d'entre eux ont été très satisfaits du niveau de préparation des séances; les taux de participation étaient élevés; les gens se sentaient libres d'exprimer leurs points de vue et étaient satisfaits des plans mis au point. Les recherches de Marsh et Crow suggèrent également des taux de satisfaction élevés chez les membres de la famille à propos des plans. De même, Sundell et Vinnerljung (2004) ont étudié 413 membres des familles participant à 66 concertations; la grande majorité d'entre eux étaient contents des différents aspects du processus de concertation, à savoir la possibilité d'exprimer leurs points de vue, le fait que leur opinion était respectée et la mise au point d'un plan visant l'enfant. Notons toutefois l'observation de Marsh et Crow que le taux de satisfaction tend à diminuer 4 à 6 mois après la séance de concertation en raison des difficultés émanant de la mise en application du plan.

Points forts et relations

Les recherches révèlent d'autres résultats positifs du processus de concertation. À en croire Marsh et Crow (2000), les travailleurs sociaux et les autres prestataires de services sont très impressionnés des plans élaborés par les membres de la famille et de leur créativité. Souvent, grâce à ces plans, les prestataires de services sont appelés à repenser la situation de l'enfant. Vaneski et Kemp (2000) ajoutent une nouvelle dimension à la recherche portant sur la concertation des familles; elle fournit un aperçu thématique des points forts des familles tels qu'ils ressortent des analyses qualitatives des fiches d'accueil et des plans élaborés par le groupe familial. Il est vrai qu'on connaît à peine les détails concernant la méthodologie et les paramètres spécifiques de cette analyse. On constate toutefois qu'il y a amélioration des relations entre l'enfant et sa famille, entre l'enfant et ses parents, que les prestataires de services ont une image plus positive des membres de la famille, que la famille est plus prête à intervenir et à apporter son soutien et que la concertation a aidé les parents et les enfants à mieux travailler ensemble.

Projet de concertation des familles de Toronto Recherche et évaluation

Le projet de concertation des familles de Toronto procède à une évaluation en profondeur des résultats obtenus à Toronto, du niveau de satisfaction des clients et de l'efficacité à long terme de la concertation réalisée au moyen de voies différentes. Des entrevues avec les familles et les travailleurs de cas ont permis de constater que les parties impliquées semblaient satisfaites des plans élaborés, que les enfants jouissaient d'une plus grande sécurité et que les relations s'étaient améliorées (par relations nous entendons, d'une part, les relations entre les différents membres de la famille et, d'autre part, les relations entre les membres de la famille et les fournisseurs des services d'aide à l'enfance).

Les résultats du processus

Au cours de ses huit premières années d'existence, le projet de Toronto a reçu 340 nouvelles recommandations d'orientation et 56 reprises de recommandations. On a organisé 178 concertations pour 141 groupes de familles différentes. Sur ces 141 groupes, environ 20 % ont tenu deux concertations ou plus dans le but de mettre au point et de rajuster des plans visant les enfants.

Dans le cas de 248 enfants, on a réussi à mettre au point un plan dès la première concertation et sur ces 248 enfants, le plan recommandait que 215 d'entre eux, soit 87 %, devaient rester avec leurs familles ou regagner le foyer familial. Les plans élaborés couvraient un éventail de services et de soins : mères adolescentes et leurs enfants pendant la grossesse; enfant atteint de VIH; enfants de parents mourants ou souffrant de graves problèmes mentaux; enfants confiés à la charge d'un service ou d'une autre famille ou sur le point de l'être parce qu'ils étaient victimes de violence et de négligence.

Au total, 1 571 adultes, à savoir des membres de famille et des amis, ont participé aux séances de concertation. Sur ce chiffre, 1 282 se sont présentés à une première séance. À ces chiffres, il convient d'ajouter 558 enfants, dont 479 se sont rendus à la première séance de concertation. Les enfants ont eu la possibilité de voir les membres de leur famille se réunir pour discuter, partager un repas et mettre au point un plan. Pour ce qui est des prestataires de services, les chiffres sont comme suit : 583 dont 479 présents à une première séance de concertation.

Satisfaction

Pour mieux comprendre les résultats du processus de concertation et l'expérience acquise par les participants, nous avons distribué des questionnaires de satisfaction. Ces questionnaires ont été distribués lors de 23 séances de concertation entre avril 2005 et mars 2006 à la fin du processus de concertation. Les questions étaient conçues de sorte à recueillir des données démographiques, y compris le rôle qu'assume le participant dans le processus de concertation (famille, prestataire de services ou autre), la relation avec l'enfant, la relation de la personne avec la famille, le sexe et l'âge. Pour ce qui est du processus de concertation proprement dit, on demandait aux participants

d'indiquer leur niveau de satisfaction concernant les aspects clés suivants : le niveau de préparation, la richesse d'informations disponibles en vue de l'élaboration du plan, la possibilité d'exprimer un avis et de contribuer à la séance de concertation, la sécurité lors de la concertation, le respect des antécédents culturels de la famille, la qualité du plan élaboré et le processus de concertation dans son ensemble.

Pour ce qui est des personnes interrogées, 196 participants aux séances de concertation ont rempli les questionnaires en question. De ces participants, 145 sont des membres de famille (115 membres de famille à proprement parler et 30 autres, des amis, perçus comme membres de la famille) et 47 prestataires de services. Les membres des familles comptent des tantes, des grands-mères, des arrière-grands-mères, des oncles, des grands-pères, des parrains et des marraines, des frères et des sœurs, des beaux-parents et des cousins. Parmi les prestataires de services on compte des gestionnaires de cas, des thérapeutes, des travailleurs de services familiaux, des travailleurs préposés à la protection de l'enfance, des superviseurs chargés de la protection de l'enfance.

De manière générale, on a constaté des taux de satisfaction élevés pour tous les aspects du processus de concertation, que ce soit de la part des familles ou de la part des prestataires de services. Étant donné que les niveaux de satisfaction dans les deux catégories étaient similaires, nous avons décidé de les regrouper et de les présenter comme suit :

- Satisfaction concernant le niveau de préparation de la séance de concertation : 94 %
 - 61 % - très satisfaits, 33 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant la richesse d'informations nécessaires pour mettre au point le plan : 92 %
 - 51 % - très satisfaits, 41 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant la possibilité de partager ses points de vue et de participer à la discussion : 98 %
 - 70 % - très satisfaits, 28 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant la sécurité lors de la séance de concertation : 96 %
 - 81 % - très satisfaits, 15 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant le respect des antécédents culturels de la famille : 90 %
 - 68 % - très satisfaits, 22 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant la qualité du plan élaboré : 93 %
 - 60 % - très satisfaits, 33 % - plutôt satisfaits
- Satisfaction concernant le processus de concertation dans son ensemble : 96 %
 - 62 % - très satisfaits, 34 % - plutôt satisfaits

Nous avons également demandé aux participants de décrire, en se servant de leurs propres mots, les aspects positifs de la séance de concertation et ceux qui pourraient

être améliorés. En ce qui concerne les aspects positifs, les participants ont retenu les composantes suivantes : la possibilité de parler ouvertement et d'échanger des points de vue; la nature du processus avec l'accent sur l'enfant; les points forts de la famille; l'amélioration des relations, l'espoir d'un meilleur avenir, le partage des informations, le déroulement de la concertation; les questions concernant la protection de l'enfant et les différents paramètres de fonctionnement du processus. Nous avons constaté des taux très élevés de satisfaction dans tous les domaines, notamment en ce qui concerne la sécurité et la possibilité de s'exprimer lors du processus. En général, les participants, tant la famille que les prestataires de services, étaient très satisfaits et leurs commentaires l'attestent.

Efficacité du processus de concertation des familles. Le directeur de recherche du George Hull Centre for Children and Families, en collaboration avec des chercheurs de la Catholic Children's Aid Society (CCAS), de la Children's Aid Society of Toronto et de l'Université de Toronto, procèdent à l'heure actuelle à une recherche sur l'évaluation à long terme de l'efficacité du processus de concertation.

Cette étude vise, d'une part, à mieux comprendre la façon dont les familles ont accès au projet de concertation des familles de Toronto et, d'autre part, à évaluer l'efficacité à long terme de cette intervention. La méthodologie de la recherche porte sur le suivi des familles avant et après la concertation et la comparaison d'un certain nombre de facteurs : le nombre et la durée de contacts avec les services de protection de l'enfance; la façon dont le problème est posé; le nombre d'enquêtes menées; le nombre d'enfants confiés à la garde d'une autre personne ou d'un service; le nombre et la durée de placement des enfants; les raisons de la prise en charge; les raisons de la fin de la prise en charge, etc. L'étude compare également les familles qui ont participé au projet de concertation des familles de Toronto avec trois groupes témoins.

Résultats jusqu'au mois de mai 2006

Les deux institutions partenaires ont terminé la collecte de données. Les résultats préliminaires que nous présentons ci-dessous proviennent d'un sous-échantillon de données recueillies par un des deux partenaires et portent sur l'ensemble des cas que l'agence en question a envoyés au projet de concertation de Toronto au cours des 8 dernières années. Les données portent sur 35 familles qui ont eu recours au processus de concertation et qui ont tenu 51 séances de concertation au total. Les conclusions que nous allons exposer dans les paragraphes qui suivent couvrent des données s'étendant du moment du premier contact avec les services de protection de l'enfance jusqu'à la date butoir, soit le 30 mars 2006. Les conclusions concernant les cas et le placement des enfants proviennent de la plus récente concertation de la famille concernée.

- Jusqu'à présent, la grande majorité des familles, soit 71 % (n=25) n'ont tenu qu'une seule séance de concertation. Certaines familles ont dû se réunir à nouveau pour peaufiner les détails de leurs plans respectifs. Ainsi, six familles se sont rencontrées

deux fois, deux familles ont eu trois séances de concertation et deux familles en ont eu quatre.

- Sur les 56 enfants de notre échantillon, 25 étaient confiés « à la garde », 30 étaient confiés à un membre de la famille et 1 enfant n'était pas encore né, mais des plans avaient été mis au point pour veiller à son bien-être.
- Les familles de notre corpus ont pu élaborer des plans pour 55 des 56 enfants. Dans 52 cas, on a décidé le retour de l'enfant dans le système familial. Trois enfants ont été confiés aux services de protection de l'enfance car, au moment de la séance de concertation, les familles jugeaient que c'était la meilleure solution pour l'enfant.
- En ce qui concerne les 52 enfants mentionnés au paragraphe précédent, les services de protection de l'enfance ont fait des enquêtes. Les données de ces enquêtes révèlent que 98 % (soit 51 sur 52) enfants sont en réalité retournés à la famille ou y sont restés après la séance de concertation. Un seul enfant a été pris en charge par les services de protection de l'enfance.
- Comme nous l'avons mentionné plus haut, 25 enfants étaient confiés aux services de protection de l'enfance au moment des concertations. Sur ce total de 25 enfants, un nombre de 22 (soit 88 %) ont fini par regagner le foyer familial ou par s'intégrer à nouveau dans le système familial à la suite de la séance de concertation. Le retour de l'enfant s'est produit en moyenne au bout de moins de quatre mois (soit 109 jours) après la séance de concertation.
- Sur les 22 enfants qui ont passé du système de protection de l'enfance à celui du réseau familial, 4 ont été à nouveau repris en charge par les services sociaux. Notons toutefois que ces quatre enfants ont été remis à leurs familles avant la fin de la date butoir de la collecte de données.
- La concertation des familles peut avoir lieu afin d'éviter que l'enfant soit pris en charge par les services de protection de l'enfance. Au cours de la période de concertation, 30 des enfants de notre échantillon demeuraient au sein de la famille, mais il faut savoir que 12 d'entre eux avaient été auparavant pris en charge par les services sociaux. De ces enfants, un seul a encore une fois été repris en charge par les services de protection de l'enfance.
- En ce qui concerne la fermeture des dossiers, sur les 35 familles de notre échantillon, il y a eu 22 (ou 62,8 %) fermetures de dossiers dont 13 étaient des cas qui ont été résolus une fois pour toutes. Dans les cas de deux familles où il y a eu suivi, l'affaire a été close par les services de protection de l'enfance avant mars 2006. Il y a enfin 7 familles dont les cas demeurent ouverts après la date butoir de la collecte de données. Notons toutefois qu'il faut interpréter les données avec précaution. Les services de protection de l'enfant peuvent décider de rouvrir un dossier pour plusieurs raisons (demande de soutien ou de ressources, enquêtes de cas de violence confirmés ou non confirmés à l'encontre des enfants, peurs

exprimées par l'enfant, etc.). On ne connaît pas la nature de ces réouvertures. De tous les cas ayant fait l'objet d'une réouverture de dossier, trois enfants ont été à nouveau pris en charge par les services de protection de l'enfance.

Bien que prometteurs, ces résultats préliminaires doivent être interprétés avec précaution. En général, on peut dire que les concertations ont fini par produire des plans de sécurité pour tous les enfants ou presque. Grâce à ces plans, un grand nombre d'enfants ont quitté le système social pour retourner à la famille. À en croire les résultats, le retour à la famille s'est produit assez rapidement.

Huitième partie
ÉTUDES DE CAS

Utilisation du principe de concertation dans un cas de sévices graves

Le rêve d'un enfant

C'est tellement mieux que de confier les enfants au système social

La fin d'un long trajet

C'est la première fois que tu es d'accord avec moi !

Le tournant décisif

La concertation des familles : ça nous convient !

L'histoire de Rachel

C'était notre décision

D'un commun effort

Se faire une place au soleil

ÉTUDES DE CAS

Utilisation du principe de concertation dans un cas de sévices graves

Les services sociaux sont intervenus et ont pris en charge May et Fay, deux sœurs ayant respectivement 10 et 11 ans, lorsque leur père, Jim, s'en est pris violemment à elles avec sa ceinture et leur a laissé des traces sur les bras et le torse. Jim a été accusé d'agression et les enfants lui ont été enlevés.

L'intervention a été très traumatisante pour cette famille, qui pensait que ces deux fillettes étaient constamment impolies et devaient être disciplinées. Le châtement corporel est acceptable dans la culture du pays d'origine de la famille; les membres de la famille et leurs amis au Canada partageaient le même point de vue. Cela dit, les parents ont jusqu'à présent élevé leurs cinq filles sans avoir recours aux châtements corporels et bien qu'ils aient reconnu que la mesure disciplinaire en question n'était pas convenable, ils ne s'attendaient pas aux sanctions qui leur ont été imposées. Aucun membre de cette famille n'avait jamais eu de démêlés avec la justice et c'était la toute première fois qu'ils avaient affaire à la société d'aide à l'enfance. Cette accusation criminelle portée contre le père était susceptible de compromettre sa situation professionnelle alors que la famille avait déjà de graves problèmes financiers. Le fait que les fillettes avaient été prises en charge par les services sociaux était d'autant plus honteux pour la famille, qui appartient à une communauté religieuse. Les membres de ladite communauté sont très proches les uns des autres et se réunissent au moins une fois par semaine ; la foi et une vie exemplaire sont, pour eux, des valeurs de la plus haute importance.

Vu la situation, on se serait attendu à ce que Jim et sa femme Christina rejettent la solution de la concertation, notamment parce que les membres de la famille et les amis apprendraient de ce fait des détails sur la vie de la famille et que les conséquences pourraient en être fort gênantes. Contrairement aux attentes de la société d'aide à l'enfance, le couple s'est montré très favorable à cette solution, étant donné que les parents voulaient coopérer avec le service en question et faire revenir les fillettes dans le foyer familial. Ils avaient confiance que leur réseau familial et leurs amis pourraient les soutenir dans cette situation difficile. Les parents ont par ailleurs admis que les fillettes leur manquaient énormément et qu'il en était de même pour toute la famille et le cercle d'amis.

Lorsque la coordonnatrice a rencontré les parents pour les inviter à la concertation, elle n'a cessé de répéter le principe suivant : « Nous estimons que le châtement corporel peut apprendre aux enfants à reconnaître des limites dans leur comportement. Nous pensons toutefois que l'action du père était exagérée et ne convenait pas à la situation. Nous aimerions aider cette famille à renouer les liens qui unissent ses membres. Nous savons que cette famille aime ses enfants et prend grand soin d'eux. Nous constatons toutefois que les parents ont besoin d'aide pour gérer leurs enfants. Nous sommes nombreux, nous, coordonnateurs et spécialistes, à avoir appris à relever le défi d'élever des enfants au Canada. Nous sommes donc ici pour aider Jim et Christina à le faire. »

Vingt-sept personnes, membres de la famille et amis, ont participé à la séance de concertation. Les filles maltraitées n'ont pas été admises à la séance étant donné que les conditions de libération sous caution exigeaient que le père n'ait pas de contact avec ses filles. Cette situation était vraiment pénible pour la famille. Faute de pouvoir se rendre à la séance de concertation, les fillettes ont demandé aux parents du père de parler en leur nom et pour leur compte.

La séance de concertation a commencé par des chants et des prières et la statue de la Vierge Marie a été placée au milieu de la salle. Chacun des prestataires de services a lu son rapport; les membres de la famille ont posé des questions sur le fonctionnement du système et sur le châtement corporel et ont, par la suite, signalé que les renseignements reçus, très informatifs, leur avaient appris bien des choses. Les parents ont suggéré que le représentant de leur église fasse une homélie sur la « famille ». Son discours, qui était très émouvant, a expliqué les liens entre la famille, la foi, la communauté, la culture et la communication. Le prêtre a mis en garde l'assistance contre trop de rigidité dans l'application des principes religieux; avec une rigidité excessive, on risquait, disait-il, de perdre le sens de sa foi et de la religion chrétienne. Les rites poussés à l'extrême risquaient, selon lui, de nuire à la communication. Ces messages étaient d'une grande valeur pour les parents; ils n'auraient pas eu le même poids s'ils avaient été prononcés par quelqu'un d'autre.

La famille a proposé le retour des fillettes à la maison. Jusqu'à la résolution des accusations criminelles, le père devrait rester chez des amis. Il lui serait permis de rentrer chez lui pendant les week-ends pour visiter sa femme et pendant ce temps-là les fillettes maltraitées resteraient chez leurs grands-parents ou d'autres membres de la famille. Une fois l'affaire résolue, la famille serait de nouveau réunie. La société d'aide à l'enfance a accepté le plan proposé par la famille ainsi que l'engagement du groupe familial de surveiller la famille nucléaire.

Un peu plus tard, les accusations ont été retirées en partie en raison du plan de concertation qui avait été soumis au juge. Ce dernier a été persuadé que le réseau familial était capable de veiller à la sécurité des enfants.

La société d'aide à l'enfance a pu ainsi clore ce dossier.

ÉTUDES DE CAS

Le rêve d'un enfant

Une concertation s'est tenue récemment pour un couple qui s'était séparé : la mère était aux prises avec des problèmes de santé mentale et ne pouvait pas veiller convenablement à son rôle de parent. Les membres de l'équipe de protection de l'enfance devaient faire face à un grand dilemme : ils observaient cette famille depuis des années ; ils constataient que Ruby était une mère exceptionnelle et que le lien entre elle et ses enfants était très fort. Malheureusement, ses problèmes de santé mentale provoquaient des crises soudaines. Les troubles psychotiques qui accompagnaient ces crises empêchaient Ruby de prendre soin de ses enfants durant ces périodes difficiles. De plus, Ruby a dû être hospitalisée à plusieurs reprises. Ses enfants, âgés de 11 et 13 ans, étaient trop jeunes pour s'occuper d'eux-mêmes. Ruby était mère et chef de famille, c'est-à-dire qu'il n'y avait personne d'autre à la maison pour veiller au bien-être des enfants pendant les périodes de crise.

Dans le passé, Ruby avait réussi à compter sur un réseau de proches qui venaient à son secours lorsqu'elle ne se sentait pas très bien. Des membres de sa famille invitaient parfois Ruby et ses enfants à rester chez eux pendant quelques jours. À deux reprises, les enfants ont pu passer quelques mois chez des membres de la famille.

Malheureusement, ces plans n'étaient que des solutions de secours et les enfants ont fini par être pris en charge par les services sociaux. Ruby voulait désespérement être avec ses enfants et les enfants voulaient à tout prix rejoindre leur mère. La société d'aide à l'enfance a estimé qu'un autre adulte devait rester à la maison pour veiller à la sécurité et au bien-être de ces enfants. Pour ce faire, on a convoqué une séance de concertation afin de discuter des différentes possibilités.

On a commencé la séance par une prière et le fils de Ruby a lu un poème spécialement composé pour cette occasion. Tout le monde était ému d'entendre les aspirations du jeune Sean et on a aussitôt compris que les sentiments exprimés reflétaient l'état d'âme de Sean et de sa sœur. En guise d'introduction, Ruby a chanté un hymne qui exprimait son désir de trouver une solution convenable au problème.

Au départ, la famille de Ruby était découragée de constater qu'il serait impossible que l'un d'eux puisse déménager et s'installer chez Ruby. Cependant, la famille a mis au point un plan qui proposait des surveillances quotidiennes par le réseau de la famille élargie, qui comprenait des voisins, des amis et des membres de la famille. La société d'aide à l'enfance l'a accepté. Dans le cadre de ce plan, Ruby devait rester en contact avec son travailleur en santé mentale et le travailleur des services à la famille devait demeurer largement impliqué dans le cas de Ruby et de ses enfants. Grâce à ce plan, les enfants ont pu rejoindre leur mère et le rêve de Sean s'est réalisé.

ÉTUDES DE CAS

C'est tellement mieux que de confier les enfants au système social !

Le travailleur de la société d'aide à l'enfance a demandé la convocation d'une réunion de famille dans l'espoir de rapprocher ses membres et de les rassembler autour d'une mère qui avait besoin d'aide pour élever ses deux adolescents. L'intervention se proposait d'intervenir de façon discrète sans trop entrer dans la vie de la mère et de ses deux adolescents. La mère était aux prises avec de sérieux problèmes de santé mentale, y compris une dépression et une schizophrénie paranoïde; elle n'était pas en mesure, pendant de longues périodes, de s'occuper d'elle-même et de ses enfants. La mère et le soutien qu'elle recevait de sa famille ont réussi à élever les enfants jusqu'à l'adolescence. Cependant, des problèmes de comportement concernant le fils et des défis de développement de la part de la fille rendaient la tâche de la mère de plus en plus difficile et celle-ci n'était plus en mesure d'y faire face. On avait jusqu'alors évité de placer les enfants dans des familles d'accueil, grâce à la présence accrue de la société d'aide à l'enfance et du soutien accru des autres membres de la famille. Il fallait cependant penser à des solutions de longue durée. La position de départ de la société d'aide à l'enfance était que le père des enfants et ses parents n'étaient pas des gens à qui on pourrait confier les enfants car la mère avait accusé le père, dans le passé, de violence et d'abus. Lors de la préparation de la concertation des familles, le travailleur de la société d'aide à l'enfance a d'abord permis au père de passer du temps avec ses enfants sans aucune supervision et aux grands-parents de soumettre un plan d'action s'il le désiraient. Les enfants, qui ont respectivement 12 et 15 ans, ont préparé, pour le groupe de famille, des déclarations qui sont franches et catégoriques. Le fils de 15 ans a carrément dit : « Si ma mère n'est pas en mesure de prendre soin de nous, je suis perdu ! ». Il a ajouté qu'il avait déjà envisagé le suicide, qu'il avait presque perdu espoir et qu'il espérait que cette réunion rapprocherait la famille et finirait par produire un plan qui les aiderait dans le futur : « J'ai besoin de motivation; j'aimerais vivre comme tous les enfants de mon âge et oublier mes responsabilités, ne serait-ce que pour un jour ». Quant à la fille de 12 ans, elle s'est montrée particulièrement préoccupée du fait que la mère n'était pas en mesure de gérer le foyer et les enfants. « J'ai besoin d'une personne qui puisse nous prendre en charge ». « Je sais bien que ma mère a beaucoup souffert, mais un parent doit être à même d'assumer ses responsabilités parentales et de gérer ses enfants ». La jeune fille a dit à la famille lors de la réunion en privé : « Je veux que vous preniez de bonnes solutions pour notre avenir mais il faut que vous teniez compte de ce que j'ai à dire. Si ma mère n'est pas en mesure de prendre soin de nous, je veux vivre avec ma grand-mère maternelle, ma tante et mon oncle ». Les positions irréductibles de la société d'aide à l'enfance correspondent au besoin exprimé par les enfants d'un environnement sécuritaire et d'un plan d'action qui garantit le bien-être, la sécurité des enfants et le soutien fourni à la famille au cas où les enfants seraient de nouveau confiés à leur mère. S'il était impossible de confier les enfants à la mère, il faudrait dans ce cas trouver une solution de rechange acceptable. Or, la société d'aide à l'enfance aimerait éviter de placer les enfants dans des familles d'accueil.

Lors de la concertation, douze membres de la famille étaient présents, dont les deux adolescents, deux de leurs cousins et les grands-parents paternels, qui sont venus de la côte Est. Un conférencier invité a fourni des renseignements valables sur l'état de la mère, sur la maladie mentale dont elle souffre et sur ses répercussions à long terme sur la vie des enfants. À en croire les membres de la famille, les enfants ont activement participé à la discussion, lors de la réunion privée, en exprimant leurs souhaits et leurs inquiétudes au sujet de l'état de leur mère. Selon le plan élaboré, le fils de 15 ans devrait être confié aux grands-parents paternels pendant une année scolaire alors que la fille de 12 ans resterait avec les grands-parents maternels, la tante et l'oncle étant ses gardiens de secours. Selon le même plan, on devrait surveiller la mère sur une base quotidienne et évaluer au jour le jour son état de santé mentale. Les participants ont décidé de communiquer entre eux de façon continue au moyen de coups de fil, de courriels et de lettres sans aucune restriction. À en croire la famille, la concertation des familles « est tellement meilleure que de confier les enfants au système social. Ce fut l'occasion idéale de se connaître et de mieux se comprendre. Au départ, on avait peur, mais maintenant on fait de notre mieux pour veiller aux besoins de James (15 ans) ». Le travailleur social de la société d'aide à l'enfance a dit à la famille : « Nous sommes impressionnés par le degré de collaboration dont a fait preuve cette famille. Nous sommes d'avis que le plan portera des fruits en raison de la bonne volonté des parties concernées ». Au moment où le rapport a été rédigé, à savoir six mois après la séance de concertation, les deux adolescents vivaient avec des membres de la famille, se portaient bien et communiquaient avec leur mère tous les jours.

ÉTUDES DE CAS

La fin d'un long trajet

Cette famille a dû parcourir des milliers de kilomètres sur un très long trajet avant d'arriver au Canada et d'y obtenir le statut de réfugié. Une fois au Canada, les membres de cette famille se sont retrouvés sur une terre inconnue, au sein d'une culture différente, parlant une langue étrangère et devant faire face à des conditions climatiques tout à fait inconnues. Le père, qui était le principal soutien de famille, était mort quelques semaines avant l'arrivée de sa famille au Canada. Il était la seule personne capable de protéger sa famille et de lui fournir la sécurité dont elle avait besoin. A la fin de ce trajet difficile et fatigant, les trois fils n'avaient que leur mère, littéralement épuisée, sur qui pouvoir compter. Celle-ci affichait, cependant, un comportement étrange et des signes de problèmes mentaux, ajoutant ainsi au sentiment d'aliénation de ses enfants. Mohammed, le fils aîné, jeune adolescent, devait maintenant s'occuper de sa mère et de ses jeunes frères. Un soir, la mère Fatima a dû être hospitalisée d'urgence en raison de son sérieux état psychotique et les enfants ont été confiés aux services sociaux, étant donné que personne d'autre ne pouvait les prendre en charge. Quelques jours plus tard, les enfants ont pu regagner le foyer familial et ont été confiés aux soins de la mère et d'un oncle. Un an plus tard, un nouvel épisode du même type a nécessité le départ des enfants hors du foyer familial, cette fois pour une période prolongée. Mohammed, qui a maintenant 16 ans, a choisi de vivre avec son oncle.

Lorsque le travailleur social de la famille a lancé la recommandation menant à une concertation, la société d'aide à l'enfance ne savait pas s'il y avait d'autres membres dans la famille hormis l'oncle maternel, qui devait du reste assumer les responsabilités de sa propre famille. Lors de la séance de concertation, vingt-neuf personnes se sont présentées, qui étaient des membres de la famille et de la communauté à laquelle celle-ci appartenait. Mohammed étaient entouré d'amis qui étaient venus le soutenir et lui permettre de rejoindre le foyer familial et de se retrouver avec ses frères. Mohammed a choisi d'ouvrir la séance en décrivant le trajet que sa famille avait dû parcourir, les défis auxquels ils ont dû faire face après la mort de leur père et jusqu'au jour de la séparation entre lui et ses frères.

Les participants ont élaboré un plan selon lequel les enfants devraient rentrer chez eux et habiter tous avec leur mère. La condition toutefois était de faire déménager la famille dans le même bâtiment où vivait l'oncle et les autres amis de la communauté. Ceux-ci devraient aider financièrement la famille au déménagement. Les participants ont créé un plan journalier pour aider Fatima à établir et à gérer un budget, à faire des courses, à s'occuper du ménage et, surtout et avant tout, à s'assurer qu'elle prenait ses médicaments. L'oncle et les autres amis de la famille aideraient les enfants avec leurs devoirs scolaires, dans leurs activités sociales et récréatives et se mettraient à leur disposition en cas d'urgence médicale.

À la fin de la séance de concertation, il était évident que le travailleur social et son superviseur étaient impressionnés de la nature des liens serrés au sein de la

communauté et de leur capacité à comprendre le rôle de la société d'aide à l'enfance et à le respecter. Le travailleur social et son superviseur avaient reconnu, lors de la réunion privée de la famille, que l'interaction entre cette communauté culturelle et la société d'aide à l'enfance représentait un véritable défi pour les deux parties. La famille a réussi bien mieux que d'élaborer un plan pour Fatima et ses enfants. La séance de concertation a permis d'améliorer les relations entre les membres de cette communauté et les prestataires de services.

ÉTUDES DE CAS

C'est la première fois que tu es d'accord avec moi !

Charlotte est une jeune mère de deux enfants d'âge préscolaire. Sa relation avec la travailleuse d'aide à l'enfance, Deena, était très conflictuelle. Charlotte traitait la travailleuse sociale de raciste et pensait que l'intérêt qu'elle portait à ses enfants était exagéré. La travailleuse, de son côté, était d'avis que ce cas était sérieux. Les enfants ont fini par être pris en charge par les services sociaux, étant donné que le cadet présentait des retards en matière de développement et que l'enfant aîné avait de sérieux problèmes affectifs.

Il n'y avait pas de signes d'abus physique ou sexuel et les besoins des enfants en matière de nourriture et de vêtements étaient satisfaits. Cependant, ces enfants avaient besoin de stimulation intellectuelle et d'attention affective que la mère n'avait pas veillé à combler, malgré les nombreuses interventions de la part des différents services sociaux qui s'étaient occupés de cette famille. C'est la raison pour laquelle les enfants ont fini par être confiés aux services sociaux. Parmi les prestataires de services qui ont travaillé avec Charlotte et ses enfants il y avait une infirmière pour enfants à haut risque, une infirmière de la santé publique, un travailleur de soutien à domicile, un travailleur d'accès aux soins thérapeutiques, ainsi que le personnel d'une garderie thérapeutique. Charlotte a fait d'importants progrès lors d'un programme d'accès aux soins thérapeutiques mais l'équipe des services de protection de l'enfance était déçue de voir que, six mois plus tard, cette mère ne pouvait pas maintenir les avantages tirés de cette intervention thérapeutique. Elle a même dit que ces interventions n'étaient pas utiles et a ainsi repris presque immédiatement ses anciennes habitudes en ce qui concernait l'éducation de ses enfants. Cela a diminué encore davantage ses chances de reprendre la garde de ses enfants.

Il fallait donc trouver un plan permanent pour ces deux enfants, qui ont été pris en charge par les services sociaux pendant un an. La société d'aide à l'enfance a alors pensé saisir la famille et organiser une séance de concertation. La mère était partagée sur son éventuelle participation. Elle voulait garder ses enfants parce qu'elle jugeait qu'ils lui appartenaient. Elle ne voulait pas, cependant, que sa famille soit au courant du fait que les enfants étaient confiés aux services sociaux; elle était vraiment honteuse à ce sujet. Elle ne voulait pas, non plus, que ses enfants soient placés pour adoption. Elle a donc fini par accepter la séance de concertation afin que les enfants puissent être élevés au sein de leur famille biologique.

La mère de Charlotte et ses trois sœurs ont assisté à la séance de concertation. Le père de l'enfant aîné y était également présent. Les membres de l'équipe de la protection de l'enfance voulaient la création et la mise en œuvre d'un plan à longue haleine, et la mère a compris qu'elle avait encore des chances d'élever elle-même ses enfants. Si les gardiens des enfants étaient convaincus de la capacité de leur mère de s'occuper d'eux comme il faut et d'assumer son rôle de principal parent, ils pourraient lui confier de nouveau ses enfants. Cette perspective a complètement changé l'attitude de Charlotte qui a fait volte-face.

Le cercle familial a décidé de confier les enfants aux grands-parents qui feraient une demande pour avoir la garde des enfants. Charlotte se rendrait à la maison des grands-parents tous les soirs pour mettre ses enfants au lit et leur lire des histoires. Le superviseur de la société d'aide à l'enfant était particulièrement content du fait que le plan de la famille tenait compte des besoins intellectuels et affectifs des enfants et a félicité les participants pour leur sincère engagement.

Les participants ont fait des évaluations positives de la séance de concertation. Charlotte a même mentionné, le sourire aux lèvres, que c'était la première fois que la société d'aide à l'enfance était d'accord avec elle.

Études de cas

Le tournant décisif

Jane était bien connue de la société d'aide à l'enfance qui, au cours des douze dernières années, avait dû intervenir dix-huit fois. Jane devait s'occuper de quatre enfants, alors qu'elle souffrait d'abus chronique de drogues. Malgré ses problèmes, elle a pu garder les enfants chez elle, mais elle était une mère superprotectrice car elle avait peur que ses enfants soient pris en charge par la société d'aide à l'enfance. Les plus âgés étaient Michael et Robert ; ils avaient 15 et 14 ans alors que les plus jeunes étaient Ashley et Sara, âgées de 6 et 4 ans respectivement. Jane avait peur de perdre ses enfants mais n'avait jamais pensé que ces enfants pourraient perdre leur mère. Le printemps dernier, Jane est morte d'une surdose de cocaïne et de morphine alors qu'elle dormait.

Au début de l'année, les services sociaux avaient proposé à Jane une concertation des familles pour lui fournir le soutien familial dont elle et ses enfants avaient besoin. Elle a obstinément refusé cette solution. Trois mois plus tard, consciente de son état et voulant épargner à ses filles « son misérable sort », Jane a donné son accord à une concertation des familles. Elle savait déjà que ses fils étaient des toxicomanes.

Malheureusement, Jane est morte alors qu'on était en train de préparer la séance de concertation. Le père des enfants, Tom, s'est retrouvé avec des responsabilités écrasantes. Les deux filles étaient très touchées de la mort de leur mère. L'état des deux garçons préoccupait vivement les services sociaux. Michael, qui avait 16 ans, avait abandonné l'école et vendait des drogues à partir du sous-sol de la maison familiale. Robert, quant à lui, suivait l'exemple de son frère aîné. Les deux garçons ont refusé au départ de participer au processus de concertation mais ont fini par accepter d'y assister car ils savaient que c'était une des dernières volontés de leur mère.

Au moment de la concertation, les membres de la famille se sont montrés désireux d'aider les enfants durant cette étape difficile de leur existence. La plupart des parents avaient rompu avec Jane, surtout parce qu'elle était honteuse de son état et qu'elle s'était repliée sur elle-même pour protéger ses enfants et refusait les conseils ou l'aide proposés par les membres de sa famille. Certains d'entre eux jouissaient d'un état social enviable et exerçaient des professions de haut niveau.

La rencontre du coordonnateur avec les membres de la famille a fait lumière sur des données jusqu'alors inconnues et des secrets de famille bien gardés. La situation était très délicate, car la famille savait des choses sur la vie de Jane, mais voulait que « cela demeure une affaire privée ».

La séance de concertation s'est tenue en juin et dix-sept personnes s'y sont rendues. Avant de commencer, la famille a voulu rendre hommage à Jane en rappelant ses dernières volontés, à savoir épargner à ses enfants son propre sort de toxicomane. Les prestataires de services ont lu leurs rapports et la famille a posé des questions. Le coordonnateur a encouragé les participants à partager les secrets de la famille afin de pouvoir poser les fondements d'un plan efficace. On a ainsi appris que Tom utilisait encore des drogues. La famille a confronté Tom sur sa toxicomanie et celui-ci s'est engagé à suivre un programme de désintoxication en établissement. Robert, qui pendant la plus grande partie de la conférence demeurait silencieux, a surpris les membres de la famille en acceptant de vivre avec sa tante et de reprendre ses études, dans une autre école, à partir de l'automne suivant. La famille a également accepté de travailler en étroite collaboration avec la société d'aide à l'enfance et de l'informer en cas d'éventuelles situations inquiétantes. La société d'aide à l'enfance a approuvé le plan proposé par la famille et s'est engagée à l'aider à le mettre en œuvre.

Pendant l'été, la grand-mère, qui s'occupait des fillettes, a averti la société d'aide à l'enfance qu'elles couraient de grands risques parce que Michael et ses amis utilisaient des drogues chez lui. La grand-mère et le travailleur social ont demandé une deuxième séance de concertation familiale.

La deuxième rencontre a eu lieu au mois d'août et a réuni toute la famille, ainsi que d'autres amis. La famille a reconnu que la première concertation avait été très révélatrice et leur avait permis de comprendre et d'admettre la gravité du problème. Lors de cette nouvelle rencontre, les participants ont modifié le premier plan afin de mieux surveiller la situation et de garantir une meilleure mise en œuvre des mesures adoptées ainsi qu'un environnement plus sécuritaire pour les enfants.

Ce qui a fort impressionné les membres de la famille et les travailleurs de la société d'aide à l'enfance, ce fut l'attitude positive de Robert et son zèle à participer activement à l'élaboration des plans visant le bien-être de son frère aîné. Ce fut un tournant décisif dans sa vie.

Études de cas

La concertation des familles : ça nous convient !

Le 13 mars 2004, une séance de concertation a été prévue pour notre famille. L'objectif de la rencontre était de s'occuper de Josiah qui a été confié aux soins d'une famille d'accueil en raison de ses problèmes de comportement. Ma mère, Greta, qui est donc la grand-mère de Josiah, est la personne à qui ce dernier a été confié. Greta éprouve toutefois des difficultés à élever Josiah parce c'est un garçon qui exige beaucoup d'attention de la part des personnes qui s'occupent de lui.

La travailleuse de la société d'aide à l'enfance, Ethena Williams, nous a beaucoup aidés à créer un environnement sécuritaire pour Josiah et notre famille. Avec les encouragements d'Ethena, Jeannette, la coordonnatrice de la concertation, nous a invités à nous réunir pour discuter des problèmes de Josiah et pour mettre en œuvre un plan susceptible de corriger la situation et d'empêcher que Josiah ne retombe dans des familles d'accueil. Les responsables du processus de concertation ont fait les préparatifs pour que ma soeur et moi puissions nous rendre à Tulsa, en Oklahoma, afin de participer à la réunion. Je pense que notre participation reflète l'intérêt que nous portons à Josiah et à son bien-être.

À la réunion, il y avait Greta, Diane (la tante maternelle), Derek (l'oncle maternel) avec sa compagne Laura et moi-même. La facilitatrice de la rencontre était Jeanette, qui était assistée dans sa tâche par le superviseur de la société d'aide à l'enfance, Keith Lee.

La rencontre a été très dynamique car elle a permis de renforcer l'unité des membres de la famille. Nous avons beaucoup appris et le résultat était à la fois positif et productif. Nous avons pris notre repas sur place. Nous nous sommes réunis dans un environnement confortable qui nous a permis de travailler en tant qu'équipe afin de produire des résultats positifs. On nous a encouragés à communiquer ouvertement et à nous engager activement dans la tâche de trouver des solutions et de réduire ou d'éliminer l'intervention de la société d'aide à l'enfance dans la vie de Josiah. La facilitatrice nous a recommandé de nous réunir en privé pour réfléchir sur des activités de prévention et de prendre tout le temps nécessaire. Nous avons tiré un bon parti de la séance en privé et nous avons mis au point un plan efficace susceptible de produire des changements.

Nous avons discuté de plusieurs problèmes, comme les finances, la religion, le temps de qualité à consacrer à l'enfant, les situations de crise, les études, la structure et la routine, l'engagement de la société d'aide à l'enfance, etc. Nous avons pris des notes sur chaque question débattue et les avons affichées sur un grand papier pour que tout le monde puisse les voir. Après la planification de la famille, la coordonnatrice et les autres travailleurs sociaux nous ont rejoints pour prendre connaissance de notre plan d'action. Nous leur avons alors expliqué notre objectif, notre perspective et notre façon de procéder pour aboutir à un plan. Chaque membre de notre famille s'est chargé d'une tâche et a accepté d'assumer une responsabilité précise. Le résultat était unique : le

travail en équipe en vue de la mise en œuvre d'un plan d'action s'est avéré très efficace. Et nous avons compris que si chacun d'entre nous s'occupait d'une petite chose, le fardeau deviendrait moins lourd et, qu'à plusieurs, nous réussirions à mieux gérer une situation difficile.

La concertation des familles a été une véritable bénédiction pour notre famille, qui attend avec impatience le suivi de la situation dans le futur proche. La concertation des familles prouve par ailleurs que la société d'aide à l'enfance s'intéresse au bien-être des enfants et des membres de leur famille élargie.

J'ai eu une très bonne impression de cette rencontre; elle a réussi à réunir, au sein d'un environnement serein et confortable, les membres de la famille, qui ont travaillé ensemble pour créer une stratégie réaliste visant à aider Josiah et ma mère. Cette dernière a dit que cette séance de concertation lui avait permis de faire face à une tâche qui jusqu'alors lui paraissait insurmontable. Quant à mon frère Derek, il s'est rendu compte qu'il était le seul modèle de rôle masculin pour Josiah et il souhaite vivement être à la hauteur de la tâche.

Depuis le tout début, Jeanette a montré qu'elle s'intéresse vraiment à notre famille et à nos problèmes. Malgré les défis de son travail, elle a pu surmonter toutes les difficultés avec succès. Et le résultat a été positif : ses efforts pour rendre service à tout le monde ont donné des fruits. Je recommande vivement aux familles qui doivent relever des défis importants de tirer un bon parti des ressources qui sont à leur disposition afin de retrouver l'amour et le respect d'autrui et d'introduire des changements pour le bien-être de ses membres. Ce processus a joué un rôle clé pour notre famille et lui a permis de sortir de sa crise, de trouver une solution à son impasse. N'ayez pas peur de demander de l'aide : elle est là; il y a des gens qui sont prêts à vous aider. Vous n'avez qu'à utiliser les moyens qui sont à votre disposition.

ÉTUDES DE CAS

L'histoire de Rachel

Les choses allaient bien pour Rachel, une jeune mère, et son bébé Genna. Belinda, la travailleuse du CAP qui s'occupait de Rachel, était même persuadée qu'on allait bientôt fermer ce dossier.

Mais les choses ont soudainement changé. Belinda avait beaucoup de mal à entrer en contact avec Rachel, mais lorsqu'elle a enfin réussi à entrer chez elle, elle a constaté que la maison était dans un état chaotique et que les conditions d'hygiène étaient très mauvaises. Il n'y avait pas de doute qu'on utilisait des drogues dans cette maison et Belinda a constaté un manque de sensibilité chez Rachel. Cette situation était dangereuse pour Genna qui a aussitôt été prise en charge par les services sociaux. On a, par la suite, beaucoup plus tard, appris que Rachel souffrait d'un épisode dépressif car Isaac, le père de Genna, les avait quittées.

Belinda a essayé de trouver des solutions de placement pour Genna dans l'attente du rétablissement de Rachel. On a vite abandonné la solution qui consistait à confier le bébé à sa grand-mère paternelle, Misty, comme n'étant pas appropriée et parce que Rachel était peu favorable à l'idée de placer Genna avec les grands-parents paternels. Faute d'autre solution, Belinda a proposé d'organiser une séance de concertation. Quoiqu'hésitante, Rachel a accepté de rencontrer les autres membres de la famille, mais elle pensait que personne ne se porterait volontaire pour l'aider ou aider son bébé. Elle ne s'attendait certes pas à ce que ce soit le début d'un processus qui a duré quasiment un an et qui a produit trois séances de concertation.

L'objectif de la première rencontre était de rapprocher Rachel des services de soutien et des membres de la famille de Genna. Isaac était présent à la séance et a exprimé l'intérêt qu'il portait à sa fille mais il n'a pas formellement proposé de plan d'action. La mère de Rachel était présente, ce qui a été très bénéfique pour la jeune mère. Les membres de la famille ont décidé de laisser Genna avec la famille d'accueil étant donné que la petite fille avait noué des relations étroites avec ses parents nourriciers. Dans l'entretemps, Rachel avait du travail à faire pour résoudre ses problèmes.

L'objet de la deuxième rencontre était tout à fait différent. Nous avons alors constaté que Rachel travaillait en étroite collaboration avec un grand éventail de services de soutien et que ses relations avec sa famille élargie s'étaient sensiblement améliorées. On a toutefois remarqué que Rachel avait du mal à demander de l'aide. Elle avait maintenant une nouvelle relation stimulante et stable avec Arthur. On a appris que Rachel était enceinte. La nouvelle grossesse compliquait davantage le retour de Genna au foyer familial. On doutait de la capacité du couple de prendre soin de deux enfants à la fois et de maintenir un environnement sain et sécuritaire. On craignait également la dépression post-natale. Le couple devait d'abord trouver un appartement ; ils vivaient jusqu'alors avec la grand-mère d'Arthur. Ils devaient également démontrer à la Société qu'ils étaient capables de vivre dans un milieu propre et net.

La troisième séance de concertation a été reportée de quelques semaines car le couple n'avait pas encore trouvé de logement. On a toutefois constaté des progrès sur d'autres plans. La toute dernière rencontre a eu lieu trois jours après la naissance d'Anna. Le groupe familial a décidé le retour de Genna à la maison. On a opté pour le format d'une garde partagée entre, d'une part, Rachel et Arthur et, d'autre part, la société d'aide à l'enfance, qui devrait rencontrer régulièrement le couple pour constater si celui-ci avait atteint les objectifs fixés. La famille a également mis sur pied un plan de secours au cas, peu probable, où Genna ou Anna ou les deux se trouveraient en situation de risque. Dans ce cas, les fillettes devraient rester avec leur grand-mère Misty.

On a demandé à la famille d'évaluer le processus de concertation et de nous faire part de leur expérience. La famille a jugé que ce processus avait été positif. Rachel était ravie de constater de manière tangible que sa famille élargie l'aimait et qu'elle était prête à la soutenir. L'engagement d'Isaac a été un autre résultat extraordinaire; il est dû à la concertation des membres de cette famille.

La personne qui conseillait Rachel a dit après les séances : « C'est un grand plaisir de voir qu'un grand nombre de personnes de la famille élargie se sont engagés et ont porté de l'intérêt aux problèmes de Rachel. On a vu des cousins, ainsi qu'une tante, et d'autres parents lointains qui sont venus renouer leurs liens avec la famille et apporter de l'aide pratique à Rachel (meubles, affaires de bébé, etc.) Il n'y a pas de doute qu'Anna, Genna et leurs parents bénéficient d'un groupe communautaire qui les soutient fortement. Toutes les personnes en question ont manifesté leur confiance que les deux petites seraient bien traitées.

ÉTUDES DE CAS

C'était notre décision !

Trois enfants autochtones, âgés de 11, de 9 et de 8 ans respectivement, vivent avec des membres de familles différents car leurs parents ne sont pas en mesure de s'occuper d'eux. La famille a dit que les enfants étaient négligés, que leur mère était toxicomane et que ses compagnons étaient violents en famille. Les parents ont alors signé un accord selon lequel les enfants devaient être confiés pendant un an à des membres de la famille. On a essayé deux fois de confier les enfants à leur mère mais cela n'a pas marché car la mère continuait à prendre des drogues. Le père avait commis des actes criminels et n'était pas impliqué de façon continue dans la vie de ses enfants.

Ma rencontre avec les parents du côté de la mère a été positive : tout le monde était prêt à se mettre ensemble pour établir un plan qui donnerait aux enfants un environnement stable, sécuritaire et permanent. J'ai essayé d'inviter la famille paternelle, qui s'est montrée peu favorable à l'idée de participer à une séance de concertation.

La rencontre avec une des trois enfants, Diana, qui avait neuf ans, a permis, de manière purement accidentelle, de rapprocher les deux familles. Diana savait ce qu'elle voulait dire aux adultes et désirait le dire aux membres des deux familles. C'est Diana qui m'a proposé de rencontrer sa grand-mère paternelle Sally car elle était le leader.

J'ai donc appelé Sally et lui ai dit que Diana m'avait demandé de prendre contact avec elle. Sally m'a alors invitée chez elle et a également invité deux autres membres de la famille. Il semble qu'entre temps Diana avait également appelé sa grand-mère au sujet de la rencontre. Sally a exprimé la méfiance de la famille « face à encore un nouveau projet du gouvernement » qui devait décider du sort des enfants. C'est grâce à la demande des enfants que les deux côtés de la famille ont décidé de se réunir autour de la même table et c'est grâce à la nature du processus de concertation, qui respecte les valeurs culturelles de chaque communauté, qu'on a pu impliquer la famille paternelle.

Lors de la séance de concertation, il y avait 17 adultes et les deux familles comptaient un nombre égal de représentants. Les trois enfants et quatre cousins étaient également présents. Au début de la séance, les membres du groupe se donnaient de grandes embrassades; tout le monde était vraiment content de participer et de trouver une solution acceptable pour les enfants. La mère a pris la parole en souhaitant la bienvenue à tout le monde. Ensuite, les prestataires de services ont pris la parole et lu leurs rapports.

Le plan élaboré par la famille prévoyait que le père trouverait un logement dans la ville où vivaient les enfants, qu'il aurait la garde des trois enfants et que ceux-ci continueraient de fréquenter l'école non-autochtone. Ce dernier point représentait une grande concession de la part de la famille paternelle mais c'était la volonté des enfants,

exprimée lors des consultations privées et par leurs déclarations lors de la séance de concertation. Les filles voulaient déménager avec leur père le plus vite possible. Mais on a dû légèrement modifier le plan pour Daniel (8 ans) qui avait demandé une intégration progressive.

La mère aurait accès à ses enfants dans des conditions clairement établies. La famille devrait quant à elle veiller à ce que ces conditions soient respectées, à savoir pas de drogues, analyses de sang régulières et aucun contact avec l'ex petit ami. Celui-ci était la source de nombreux problèmes au sein de la famille; c'est pour cette raison que le groupe familial a décidé d'interdire tout contact entre les enfants et cette personne, qui représentait un risque important. Le côté autochtone de cette famille a beaucoup insisté sur l'importance de la composante culturelle et de la nécessité de communiquer aux enfants la culture autochtone au moyen d'activités et d'apprentissage. Enfin, la famille a introduit une option à long terme selon laquelle la mère pourrait, à condition qu'elle atteigne les objectifs établis, discuter avec la société d'aide à l'enfance et le père des enfants une réintégration possible de ses enfants à son foyer.

Avant de communiquer le plan aux prestataires de services, la famille a d'abord demandé l'avis des enfants, mettant ainsi l'accent sur leur avis et leur engagement.

La famille a beaucoup apprécié le processus de concertation. Une tante a même dit qu'elle ne pensait pas qu'un organisme gouvernemental leur permettrait de décider d'eux-mêmes du bien-être de leurs enfants. Elle a été agréablement surprise.

ÉTUDES DE CAS

D'un commun effort

Cinq enfants, âgés de 3 à 13 ans, ont été placés sous la garde des services sociaux. On a décidé de ne pas les laisser avec leur mère car celle-ci n'était pas en mesure de prendre soin d'eux. Diana avait été amputée de ses jambes en raison d'un accident; elle était aux prises avec des problèmes mentaux et souffrait d'une épilepsie qui se manifestait par plusieurs crises chaque jour. Le service de protection de l'enfance connaissait depuis longtemps la famille en question. La situation était meilleure lorsque le père était à la maison et lorsque la grand-mère venait rester avec eux pendant de longues périodes. Mais lorsque la grand-mère est partie pour des vacances prolongées, la situation s'est détériorée à la maison.

Les enfants les plus âgées, toutes deux des filles, ont commencé à prendre soin de leurs frères ainsi que de la mère. Le désordre régnait dans la maison et les conditions d'hygiène étaient très mauvaises. Tous les enfants avaient des problèmes à l'école. Diana refusait de voir qu'il y avait des problèmes et pensait que les services sociaux faisaient front commun contre elle. A la fin, les services sociaux sont intervenus et ont décidé de s'occuper des enfants, qui ont dû quitter le foyer.

Diana et sa famille élargie en étaient furieux. Ils ne pouvaient pas comprendre la décision des services sociaux de confier les enfants à des étrangers. On déplorait le fait que les enfants avaient été confiés à trois familles d'accueil différentes dont aucune ne partageait la culture des enfants. Le contact avec les parents ne se faisait que par le biais de visites supervisées. Cela était dû au fait que la mère avait harcelé les parents des familles d'accueil. Cependant, tous ces actes allaient à l'encontre des valeurs culturelles de la famille en question.

Lorsque la coordonnatrice a commencé à inviter les membres de la famille et sa communauté religieuse, elle a eu à faire face au même refrain : tout le monde était très préoccupé du fait que l'état de cette famille s'était détérioré à un tel point. On savait que la famille avait des problèmes; avant son déménagement dans un logement subventionné, les parents et les amis essayaient d'aider financièrement la famille. Tout le monde insistait sur le retour des enfants au foyer familial. Tout le monde pensait que les enfants devraient avoir des relations étroites avec leur mère.

Lors de la séance de concertation, trente adultes étaient présents. Malheureusement, le père des enfants n'était pas présent et son représentant non plus. Cela traduisait bien le conflit entre les parents; les enfants étaient déçus de l'absence de leur père. La grand-mère Anna avait apporté une collation traditionnelle. Elle avait choisi d'organiser une prière privée et d'allumer des chandelles avant de lancer les travaux de la séance de concertation, car tout le monde n'appartenait pas à la même religion,.

Le groupe familial a décidé le retour des enfants chez leur mère. La mère continuerait à vivre avec les enfants et à être impliquée dans leur vie, mais la grand-mère serait la principale gardienne. Une tante visiterait la famille une fois par semaine pour faire le

gros ménage et aider les enfants dans leurs corvées domestiques. Un oncle s'occuperait des finances de la famille et organiserait les activités parascolaires des enfants. Un autre oncle visiterait la famille une fois par mois pour l'aider à faire des courses. On a créé un programme de visites par roulement, pour les week-ends, de sorte que les enfants puissent rester chez d'autres membres de la famille et chez des amis et afin qu'Anna ait un peu de repos. Les parents et les amis ont décidé d'aider la famille pour la garde des enfants, pour les transports et pour le soutien affectif.. Le plan prenait également en compte l'apprentissage de la langue de cette famille et les visites à l'église.

La famille a décidé de se réunir à nouveau six mois plus tard. Avant la deuxième séance de concertation, le travailleur de la protection de l'enfance et les autres fournisseurs de services ont confirmé que le plan était en vigueur; ils ont constaté que les enfants se portaient bien et qu'ils faisaient des progrès à l'école. Diana n'aimait pas le fait que le rôle de parent lui avait été enlevé pour être confié à sa mère, mais elle commençait petit à petit à l'accepter. La société d'aide à l'enfance voulait être rassurée que la famille continuerait à suivre ce plan et qu'elle pourrait prendre soin des enfants au cas où la grand-mère aurait besoin de repos, aimerait visiter des parents en Europe ou si sa santé devait se détériorer.

La plupart des gens ont participé à la deuxième réunion. On a décidé de suivre le même plan légèrement modifié. On a accordé plus de responsabilités à Diana afin de renforcer son rôle de mère; la famille devrait trouver une formule de garde conjointe entre la mère, la grand-mère, la tante et l'oncle. La tante a conclu les travaux de cette deuxième rencontre en déclarant : « Ce processus a été fort utile. Il nous a permis de mieux comprendre les positions de part et d'autre ».

ÉTUDES DE CAS

Se faire une place au soleil

Jordan vit dans une famille d'accueil et estime qu'elle est séparée de sa famille depuis trop longtemps. Elle a maintenant 15 ans et vit dans des familles d'accueil depuis cinq ans déjà. D'abord, elle a quitté sa maison pour vivre avec sa grand-mère en Ontario. Et lorsqu'on a constaté que la cohabitation avec la grand-mère n'était plus possible, Jordan a été prise en charge par le système social. Elle a déjà connu deux maisons d'accueil différentes et est restée pendant quelque temps dans un foyer de groupe avant d'arriver à un centre de santé mentale pour enfants.

Les prestataires de services sociaux qui s'occupent de Jordan ont déjà repéré plusieurs points forts chez cette jeune fille. Elle est créative, adore la musique et aime jouer à l'actrice. Elle est extrovertie et intelligente. On pense que ces qualités lui permettront de réussir dans la vie et de surmonter les difficultés auxquelles elle fait actuellement face. Elle souffre de trouble bipolaire à cycles rapides, ce qui signifie que son humeur est imprévisible et change constamment. Jordan arrive à manipuler les gens, elle est incapable d'assumer la responsabilité de ses actes, y compris un comportement à risque ou agressif.

La tristesse de cette jeune fille provient du sentiment de « non appartenance » qu'elle éprouve. Elle a déjà partagé ses points de vue avec un clinicien à qui elle a confié le désir de se retrouver avec sa famille. C'est ainsi qu'on a procédé à une séance de concertation.

Jordan a voulu que la famille du côté maternel et celle du côté paternel soient toutes deux présentes. Le coordonnateur et le clinicien ont travaillé dur pour trouver le père de Jordan, avec qui elle avait très peu de contact depuis sa naissance, ainsi que les deux fils de son père. Malheureusement, la recherche n'a pas porté de fruits. Jordan a voulu également faire participer sa sœur à la séance, mais toute tentative de la contacter n'a pas réussi. Heureusement, d'autres membres de la famille ont montré un grand intérêt à la séance de concertation et ont ainsi fait apprendre à Jordan qu'ils se souciaient d'elle et qu'ils l'aimaient beaucoup.

Quelques jours avant la séance, Jordan se montrait de plus en plus anxieuse. Son frère, un ami d'enfance, ainsi que sa tante devaient venir d'une autre province. Son beau-père a été invité mais il n'a pas accepté l'invitation car il avait peur de prendre l'avion. On s'est alors arrangé pour qu'il participe par conférence téléphonique. Jordan a également décidé d'inviter à la conférence sa meilleure copine Angela.

Le jour de la concertation arrivé, Jordan a souhaité la bienvenue à tous les participants en chantant une chanson "*Wherever you are, whatever you do, I'll be waiting there for you*" (« Où que tu sois, quoi que tu fasses, je serai à tes côtés ») et la plupart des personnes présentes avaient les larmes aux yeux. Jordan était ravie de revoir son frère et son ami d'enfance, sa mère, sa tante et sa grand-mère, son beau-père et ses amis

après cinq ans de séparation. La tante a même apporté des messages de ses propres enfants.

Le clinicien et le travailleur de la société d'aide à l'enfance ont présenté leurs rapports. Le personnel de la maison pour enfants avec des problèmes de santé mentale, ainsi que le travailleur social de l'école ont également participé à la concertation. On a exposé les talents et les points forts de Jordan; on a parlé des préoccupations concernant sa santé mentale, son comportement et son sentiment d'appartenance.

Pendant la réunion privée, la famille a établi un plan qui consistait à participer plus activement à la vie de Jordan et à garder le contact avec la jeune fille. Les membres de sa famille l'ont félicitée pour les progrès qu'elle avait accomplis. Lors la présentation du plan aux prestataires de services, il était évident que les membres de cette famille étaient reconnaissants à Jordan de les avoir de nouveau rapprochés. L'objectif de la concertation avait été de discuter d'un plan de sortie du système social, mais ni Jordan ni sa famille ne semblaient prêts à aborder ce sujet.

Jordan a passé le week-end à célébrer ses retrouvailles avec sa famille. Elle fait toujours face à des défis quotidiens, mais elle est armée de l'espoir que lui a apporté la séance de concertation.

NEUVIÈME PARTIE
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Choix de références bibliographiques sur le concept de concertation des familles

Références bibliographiques pour les recherches sur la concertation des familles

CHOIX DE RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES SUR LE CONCEPT DE CONCERTATION DES FAMILLES

- Burford, G. & Hudson, J. (Eds.) (2000). *Family Group Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice*. New York: Aldine de Gruyter.
- Burford, G., & Pennel, J. (1995). Family Group Decision Making: New roles for “old” partners in resolving family violence: Implementation Report. Canada: Memorial University of Newfoundland.
- Connolly, M. & McKenzie, M (1999). Effective Participatory Practice: Family Group Conferencing in Child Protection. New York: Aldine de Gruyter.
- Goranson, S. & Schmid, J. (2002). Family Group Conferencing: An effective tool in planning for children’s safety and well-being. *OACAS journal*, 46 (4), 19-23.
- Hassabu, I. and Howie, K. (2005). Family Group Conferencing: A Supervisor’s Experience. *IMPrint*, 24 – 26.
- Love, C. (2002). Maori Perspectives on Collaboration and Colonization in Contemporary Aotearoa/New Zealand. Paper presented as “Child and Family Welfare Policies and Practices Policy and Partnerships Conference”, Wilfred Laurier University, Canada.
- Love, C. (2002). Family Group Conferencing: Cultural Origins, Sharing and Appropriation – A Maori Reflection in Burford, G. and Hudson, J. (Eds.) (2000). *Family Group Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice*. New York: Aldine de Gruyter.
- Meredith, G., Mandell, D., & Sullivan, N. (2001, December). Family Group Conferencing: Final evaluation report. Toronto, Canada. Unpublished report.
- Merkel-Holguin, L. (undated). *What is Family Group Decision Making?* American Humane Association website. www.fgdm.org
- Merkel-Holguin, L. (2003). Fathers and their families: The untapped resource for children involved in the child welfare system. *Child Protection Leader*, 2003, September.
- Merkel-Holguin, L. (2004). Sharing power with the people: Family Group Conferencing as a democratic experiment. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31 (1), pp 155+.
- Merkel_Holguin, L & Wilmot, L. (2005). Analyzing Family Involvement Approaches. In Pennell, J., & Anderson, G. (Eds). (2005). *Widening the circle: The practice and evaluation of family group conferencing with children, youths, and their families*. Washington, DC: NASW Press.
- Mirsky, L. (2003). Family Group Conferencing Worldwide: Part One and Part Two. Retrieved on February 13, 2006, from <http://www.iirp.org/library/fgcseries01.html> and <http://www.iirp.org/library/fgcseries02.html>.

- The National Child Welfare Resource Centre for Family-Centered Practice. *Services*. Retrieved October 25, 2004, from www.cwresource.org/services_moreServices.htm.
- Nixon, P., Merkel-Holguin, L., Sivak, P. & Gunderson, K. (2000). How can Family Group Conferencing become family driven: some dilemmas and possibilities. *Protecting Children*, 16, (3,) 22-33.
- O'Donnell, J. (2001). Paternal involvement in kinship foster care services in one father and multiple father families. *Child Welfare*, 80(4), 453-477.
- O'Hagan, K. (1997). The problem of engaging men in child protection work. *British Journal of Social Work*, 27(1), 25-42.
- Pennell, J., & Burford, G. (2000). Family group decision making and family violence. In Burford, G., & Hudson, J. (Eds.) *Family group conferencing: New directions in community-centered child and family practice* (pp 171-192). New York: Aldine de Gruyter.
- Promising Results, Potential New Directions: International FGDM Research and Evaluation in Child Welfare*. National Center on Family Group Decision Making. Volume 18, Numbers 1 & 2, 2003
- Schmid, J., & Sykes, D. (2006). Launching Family Group Conferencing: Maintaining Model Integrity. *OACAS journal*, Spring.
- Schmid, J. (2006). The Business of Engaging Fathers (and other Male Relatives) in the FGC process. *Protecting Children*, 21(1).
- Schmid, J. (2006). Using FGC in the Children's Mental Health Context. *Issue Brief*, American Humane Association Website, www.fgdm.org
- Schmid, J. and Pollock, S. (2005). Family Group Conferencing: A Mechanism for Empowerment? *Canadian Review of Social Policy*. 54, 128-134.
- Schmid, J., Tansony, R., Goranson, S. & Sykes, D. (2004) Family Group Conferencing: Doorway to Kinship Care. *OACAS journal*, 48 (4), 2-7
- Schmid, J. & Goranson, S. (2003). An Evaluation of Family Group Conferencing in Toronto. *Protecting children*, 18, (1 & 2), 110-112.
- Schmid, J., Mandell, D. & Sullivan, N. (2003). Family Group Conferencing in a multicultural urban environment. *Canada's Children, Child Welfare League of Canada*, Spring, 32-36.
- Schmid, J. (2000). Family Group Conferencing: Giving Families a Voice in Child Protection in Canada's Children. *Child Welfare League of Canada*, Fall, 18-20.
- Schmid, J. (2000). Family Group Conferencing: An Innovative Partnership between families and child welfare. *IMPrint*, 28, 17-18.
- Smith, D. (1996). Family Group Conferencing: The process. Presented at "Under construction: Building a better future for Colorado's Children and Families". 1-4 October 1996.

Waldegrave, C. (2002). "Just Therapy" with Families and Communities in Burford, G. and Hudson, J. (Eds.) (2000). *Family Group Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice*. New York: Aldine de Gruyter.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES POUR LES RECHERCHES SUR LA CONCERTATION DES FAMILLES

- Barber, J., & Delfabbro, P. (2003). Placement stability and the psychosocial well-being of children in foster care. *Research on Social Work Practice*, 4, 415 – 431.
- Cashmore, J., & Kiely, P. (2000). Implementing and evaluating family group conferences. In G. Burford and J. Hudson (Eds.) *Family group conferencing: New directions in community-centred child and family practice* (pp. 242 - 252). New York: Aldine De Gruyter.
- Chapman, M., Wall, A., & Barth, R., (2004). Children's voices: The perception of children in foster care. *American Journal of Orthopsychiatry*, 3, 293 – 304.
- Cuddeback, G. (2004). Kinship family foster care: A methodological and substantive synthesis of research. *Children and Youth Services Review*, 26, 623 – 639.
- Ehrle, J., & Geen, R. (2002). Kin and non-kin foster care: Findings from a national survey. *Children and Youth Services Review*, 24, 15 – 35.
- Flynn, R. (2002). Kinship foster care. *Child and Family Social Work*, 7, 311 – 321.
- Mandell, D., Sullivan, N., & Meredith, G. (2001). Family group conferencing: Final evaluation report. Report prepared for the Toronto Family Group Conferencing Project.
- Marsh, P., & Crow, G. (1998). Outcomes. *Family group conferences in child welfare*. Toronto: Blackwell Science.
- Mosek, A., & Adler, L. (). The self-concept of adolescent girls in non-relative versus kin foster care. *International Social Work*, 44, 149 – 162.
- Pennell, J., & Burford, G. (2000). Family group decision making: Protecting children and women. *Child Welfare*, 79, 131 – 158.
- Sieppert, J., Hudson, J., & Unrau, Y. (2000). Family group conferencing in child welfare: Lessons from a demonstration project. *Families in Society*, 81, 382 – 391.
- Shore, N., Wirth, J., Cahn, K., Yancey, B., & Gunderson, K. (2004). Long term and immediate outcomes of Family Group Conferencing in Washington State (2001). *International Institute for Restorative Practices*. Internet site <http://www.iirp.org>.
- Sundell, K., & Vinnerljun, B. (2004). Outcomes of family group conferencing in Sweden: A 3-year follow-up study. *Child Abuse and Neglect*, 28, 267 – 287.
- Veneski, W., & Kemp, S. (2000). The Washington State Family Group Conferencing Project. In G. Burford and J. Hudson (Eds.) *Family group conferencing: New directions in community-centred child and family practice* (pp. 312 – 323). New York: Aldine De Gruyter.

Dixième partie

SPÉCIMENS DE LETTRES, DE FORMULAIRES ET DE BROCHURES

Fiche de données statistiques

Feuille de temps pour les activités du coordonnateur

Formulaire de données sommaires

Spécimen de lettre aux prestataires de services

Rapport médical pour la concertation des familles

Spécimen de lettre aux écoles

Bulletin scolaire pour la concertation des familles

Lettre type pour une demande de visa

Renseignements adressés aux avocats au sujet de la concertation des familles

Brochures :

L'abécédaire de la concertation des familles

Comment obtenir la garde d'un enfant ou devenir parent-substitut

Soutenir les enfants à une concertation des familles

Inviter les enfants à participer à une concertation des familles

Concertation des familles Fiche de données statistiques

RENSEIGNEMENTS SUR LE DOSSIER

Nom de famille (vérifier l'orthographe)	
Nom du coordonnateur	
ID Année (à fournir par le coordonnateur)	
ID de référence (en cas de plusieurs recommandations d'orientation)	
ID de l'organisme ou n° de fichier (à vérifier avec le travailleur social)	
Antécédents culturels de la famille	
Plusieurs recommandations d'orientation (OUI/NON)	

ORGANISME CHARGÉ DE LA RECOMMANDATION

Organisme impliqué dans la recommandation	
Emplacement de l'organisme faisant la recommandation (ex. nom de succursale)	
Comment l'organisme faisant la recommandation a-t-il pris connaissance du principe de concertation des familles ?(préciser) :	
Participation du centre de santé mentale pour enfants (OUI/NON)	

RENSEIGNEMENTS SUR LA RECOMMANDATION ET LA CONCERTATION

Date de prise de contact (à fournir par le coordonnateur)	/jj/mm/année
Date de séance d'information	/jj/mm/année
Date de confirmation	/jj/mm/année
Y a-t-il une concertation ? (OUI/NON)	
Date de séance de concertation	/jj/mm/année
Deuxième séance de concertation (OUI/NON)	
Heure et jour de la tenue de la concertation – jour ouvrable, après les heures ouvrables (après 15 h), week-end	

RENSEIGNEMENTS D'ORDRE ADMINISTRATIF

Durée de concertation	/hrs
Durée de consultation avec la famille en tête-à-tête	/hrs
Durée de consultation avec la famille au téléphone	/hrs
Durée de consultation avec les prestataires de services en tête-à-tête	/hrs
Durée de consultation avec les prestataires de services au téléphone	/hrs
Heures passées à faire des tâches indirectement liées à la concertation	/hrs
Heures passées à voyager et à se déplacer	/hrs
Heures passées à faire du travail après la concertation/rédaction de rapport final/évaluation/travail de documentation	/hrs
Date de remise du rapport final	/jj/mm/année

COÛTS	
Nourriture	\$
Loyer	\$
Frais de voyage et de déplacements	\$
Frais de longs voyages	\$
Frais d'hébergement	\$
Frais de garde d'enfants	\$
Frais de traduction et d'interprétation	\$
Divers frais	\$
RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PLACEMENT DE L'ENFANT	
Y a-t-il un plan ? (OUI/NON)	
Le plan élaboré a-t-il été approuvé ? (OUI/NON)	
Nombre d'enfants dans la famille (y compris les adolescents)	
Nombre total des enfants qui devraient assister à la séance de concertation (y compris les adolescents et les enfants en gestation)	
Répartition des enfants qui devraient assister à la séance de concertation selon leur âge	
Total des enfants en gestation _____	
Total des enfants âgés de moins de 13 ans _____	
Total des enfants âgés de 13 ans et plus _____	
Nombre des enfants en gestation au moment de la concertation (ou date de fermeture du dossier en cas de non concertation)	
Nombre des enfants confiés à la garde au moment de la concertation (ou date de fermeture du dossier en cas de non concertation)	
Nombre des enfants confiés à des parents au moment de la concertation (ou date de fermeture du dossier en cas de non concertation)	
Nombre des enfants qui devraient être confiés à la garde après la concertation	
Nombre des enfants qui devraient être confiés à des membres de la famille après la concertation	
RENSEIGNEMENTS SUR LES PERSONNES CONTACTÉES ET SUR LES PRÉSENCES	
Nombre de parents du côté de la mère qui ont été contactés pour la concertation	
Nombre de parents du côté du père qui ont été contactés pour la concertation	
Nombre des autres personnes (amis, voisins) qui ont été contactées pour la concertation	
Nombre des prestataires de services qui ont été contactés pour la concertation	
Nombre de parents du côté de la mère qui assisteront à la concertation	
Nombre de parents du côté du père qui assisteront à la concertation	
Nombre des autres personnes (amis, voisins) qui assisteront à la concertation	

Nombre total des enfants (âgés de moins de 18 ans) qui participeront à la concertation, y compris les enfants directement impliqués et les enfants des autres participants	
Nombre total des prestataires de services qui assisteront à la concertation	
Nombre total des présentateurs qui assisteront à la concertation	
Nombre total des personnes qui participeront à la concertation par téléphone	
Nombre total des membres de la famille ou des parents qui fourniront des communications écrites	
Nombre total des prestataires de services qui fourniront des communications écrites	
ANTÉCÉDENTS	
Nom de l'organisme ou de la personne qui lance la recommandation de concertation des familles	
Emplacement de l'organisme qui fait la recommandation	
Raisons pour lesquelles aucune suite n'a été donnée à la recommandation (fournir des détails)	
Nom du travailleur chargé du dossier	
Nom du superviseur chargé du dossier	
Nom de la mère	
Nom de l'enfant (enfant le plus âgé de moins de 18 ans)	
NOTES :	

FORMULAIRE DE DONNÉES SOMMAIRES

FAMILLE :

DOSSIER FAMILIAL/NUMÉRO DE DOSSIER :

NUMÉRO DE DOSSIER DE CONCERTATION DES FAMILLES :

NOM DU COORDONNATEUR DE LA CONCERTATION DES FAMILLES :

RAPPORT DATÉ DU :

Participation des services de protection de l'enfance

Données socio-démographiques de la famille :

Les antécédents de la famille tels qu'ils sont présentés par le travailleur social :

DEMANDE DE PROCESSUS DE CONCERTATION DES FAMILLES

Les motifs du travailleur qui fait la demande de concertation et la manière dont la décision a été prise :

Les avantages envisagés par le travailleur qui fait la demande :

Les réserves de ce travailleur à propos de la concertation :

Interventions possibles du service de protection de l'enfance au lieu de la concertation des familles :

Positions irréductibles du service de protection de l'enfance :

Contraintes légales et engagement du tribunal :

SOMMAIRE DES PERSONNES-RESSOURCES

Famille - exemple : Lynn, mère

Prestataires de services - exemple : Sam Brown, travailleur des services familiaux

Processus de concertation des familles (facultatif)

Séance d'ouverture et séance d'information :

Durée de réunion de la famille en privé :

Examen du plan :

On vérifie :

- si le groupe de famille élabore un plan
- si le plan a fait l'objet d'un commun accord et à quel degré
- si le service de protection de l'enfance est d'accord avec le plan et à quel degré
- quelles parties du plan ont été modifiées, comment et par qui

AUTRES QUESTIONS OU RENSEIGNEMENTS POUR LE COORDONNATEUR (FACULTATIF)

Y joindre le génogramme, le plan, les rapports présentés par les prestataires de services et la fiche de données statistiques.

PLAN
(Sur papier à en-tête)

SÉANCE DE CONCERTATION DE LA FAMILLE _____

DATE : LE _____

PRÉSENTS :

FAMILLE :

PRESTATAIRES DE SERVICES :

PERSONNES EXCUSÉES :

FAMILLE :

PRESTATAIRES DE SERVICES :

LE PLAN :

- 1.
 - 2.
 - 3.
- etc.

NOM ET SIGNATURE DU COORDONNATEUR DE LA CONCERTATION DES
FAMILLES : _____

DATE : _____

SPÉCIMEN DE LETTRE AUX PRESTATAIRES DE SERVICES
(Sur papier à en-tête)

A l'attention de : _____ Hôpital St Joseph
Télécopieur : _____
Date : _____

Sujet : Mme Ruby Robinson

Monsieur, Madame, _____ :

Le concertation des familles constitue un moyen d'inviter les familles et leur réseau à développer un plan qui vise la sécurité et le bien-être de l'enfant, étant donné que la Catholic Children's Aid Society estime que l'enfant court des risques ou a besoin de protection.

On a suggéré à Ruby et à sa famille d'avoir recours à la solution de la concertation des familles. La rencontre aura lieu le _____ à 9 h 30 au George Hull Centre situé au 620 The East Mall. On demandera à la famille de mettre au point un plan de longue durée pour la mère et son fils, Nicholas.

La séance de concertation comporte trois parties :

- durant la première partie, les prestataires de services exposent les points forts de la famille et les préoccupations qu'ils ont au sujet de la sécurité et du bien-être de l'enfant;
- durant la deuxième partie, le groupe familial se réunit en privé pour élaborer un plan;
- durant la troisième partie, on soumet le plan au travailleur social et au superviseur pour approbation.

En votre qualité de psychiatre de la famille, votre point de vue est important. **Nous vous invitons alors à participer à la première partie de la séance de concertation (de 9 h 30 à 10 h 30). Si vous pouvez y assister, je vous serais reconnaissante de bien vouloir nous fournir un exposé oral ou écrit que je pourrais par la suite transmettre à la famille.**

Il serait intéressant d'entendre votre diagnostic ainsi que vos pronostics sur le cas si cela est possible. Les membres de la famille de Ruby ont des doutes sur ses problèmes de santé mentale et il serait dans ce cas utile de leur expliquer les difficultés que cette mère éprouve dans la vie de tous les jours. Nous vous invitons à mentionner **les points forts de Rudy, ainsi que vos préoccupations concernant son cas.**

Si vous souhaitez prendre contact avec moi pour discuter du cas de Ruby, je vous prie de bien vouloir m'appeler au 416-622-8833 poste 255. Étant donné que je suis souvent

absente de mon bureau pour rendre visite à des familles, je vous prie de me laisser un message et je vous répondrai dès que possible.

Veillez également trouver ci-joint le formulaire de consentement correspondant.

Je vous remercie de votre collaboration.

Bien cordialement,

XXXX XXXXX (Coordonnatrice de la concertation des familles)

RAPPORT MÉDICAL POUR LA CONCERTATION DES FAMILLES

Rapport concernant : _____ Fait le : _____
Séance de la concertation des familles prévue le : _____
Nom de la personne qui remplit ce rapport : _____

Poste : _____ Organisme ou établissement : _____

(Prière de mentionner le diagnostic sous la rubrique points forts et préoccupations)

Diagnostic :

Points forts :

Préoccupations :

Ressources que la famille pourrait utiliser pour faire face aux problèmes susmentionnés :

Nous vous remercions de votre collaboration. Prière d'envoyer le rapport à _____, coordonnateur/coordonnatrice de la concertation des familles, par télécopie au 416-622-7068 ou par courrier à l'adresse suivante : a/s de _____
The George Hull Centre, 600 The East Mall, 3^e étage, Toronto (Ontario) M9B 4B1.
Tél. : 416-622-8833, poste 255

SPÉCIMEN DE LETTRE AUX ÉCOLES
(Sur papier à en-tête)

A l'attention du Directeur/de la Directrice de l'école
École publique Charles Lebois
Téléphone : 416- Télécopieur : 416-
Date :

Sujet : Priscilla M; Stéphanie P; Lucie Ann P

Madame, Monsieur,

La société d'aide à l'enfance a demandé la convocation d'une séance de concertation pour les enfants mentionnés ci-dessus. Veuillez trouver ci-joint le formulaire de consentement nécessaire.

Le projet de concertation des familles porte sur des recommandations faites par la Société d'aide à l'enfance. Grâce à ce programme, le réseau familial a l'occasion de créer un plan qui vise la sécurité et le bien-être des enfants. Les parties intéressées, à savoir les organismes de protection de l'enfance et la famille, travaillent de concert pour élaborer ce plan. C'est pourquoi, nous invitons la famille de ces jeunes filles à participer à une séance de concertation qui aura lieu le 2 mars 200__.

Lors de cette rencontre, les prestataires de services présenteront à la famille et aux parents des rapports qui leur permettront de prendre une décision éclairée lors du développement de leur plan d'action. Les renseignements présentés par les prestataires de services viennent compléter les connaissances que possède la famille sur sa situation et les défis auxquels elle doit faire face.

En tant que coordonnatrice, je tâcherai de faire en sorte que les prestataires de services tracent un portrait aussi complet que possible de la famille. Si vous êtes disponible, j'aimerais vous rencontrer pour me renseigner sur la **performance scolaire** de ces jeunes filles et sur leurs rapports **avec les camarades d'école et les professeurs**. Je m'intéresse tout particulièrement à leurs points forts et aux questions qui posent problème. Si une rencontre n'est pas possible, je vous serais reconnaissante de bien vouloir m'envoyer un rapport écrit ou oral, selon le format ci-joint. Vous pouvez m'appeler au 416-622-8833, poste 255 ou me répondre par télécopie au numéro 416-622-7068 avant le 27 février 200__.

Nous vous invitons cordialement à participer à la séance de concertation des familles, qui se tiendra le **2 mars au 620 The East Mall,, Etobicoke, édifice PEI** du George Hull Centre. Votre présence serait souhaitable durant la séance d'information qui, d'ordinaire, ne dure qu'une heure. Après cette séance, les familles se réunissent en privé pour élaborer le plan d'action à long terme pour les jeunes filles afin de résoudre les problèmes qu'ont soulevés les prestataires de services. À la fin de la journée, la société d'aide à l'enfance examinera le plan.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, mes salutations les plus sincères.

Jane Smith (Coordonnatrice de la concertation des familles)

BULLETIN SCOLAIRE POUR LA CONCERTATION DES FAMILLES

NOM DE L'ENFANT : _____
DATE DE LA CONCERTATION DES FAMILLES : _____
NOM DE L'ÉCOLE : _____
FAIT PAR : _____
POSTE : _____
DATE : _____

Points forts (sur le plan scolaire et sur le comportement)

Préoccupations (sur le plan scolaire et sur le comportement)

**RESSOURCES QUE LA FAMILLE POURRAIT UTILISER POUR FAIRE FACE AUX
PROBLÈMES MENTIONNÉS CI-DESSUS :**

Fait le : _____

Signé par : _____

Nous vous remercions de votre collaboration. Prière d'envoyer le rapport à _____, coordonnateur/coordonnatrice de la concertation des familles, par télécopie au 416-622-7068 ou par courrier à l'adresse suivante : a/s de _____
The George Hull Centre, 600 The East Mall, 3^e étage, Toronto (Ontario) M9B 4B1.
Tél. : 416-622-8833, poste 255

Si vous pouviez assister à la conférence, votre présence serait bien appréciée.

SPÉCIMEN DE LETTRE POUR UNE DEMANDE DE VISA

À l'attention de : _____
Haut-commissariat du Canada à la Jamaïque
Télécopieur : 876 968 7169
Date :

Madame, Monsieur, _____

Demande de visa : présence de membre d'une famille à une séance de concertation familiale le _____ (date)

Je vous adresse la présente pour demander votre aide concernant une autorisation de visa pour un membre de la famille _____ que nous aimerions inviter à une séance de concertation familiale qui se tiendra à Toronto.

La concertation des familles rassemble les membres d'un réseau familial qui se mettent ensemble et qui, avec l'aide de la société d'aide à l'enfance, mettent au point un plan d'action visant la sécurité et le bien-être d'un enfant. La rencontre se tient d'ordinaire dans le courant d'une journée. Mon rôle de coordonnatrice consiste à faire en sorte que le plus grand nombre de personnes impliquées soient présentes à la séance de concertation. Cela est d'une grande importance pour l'enfant et pour son avenir. Notons que, durant cette rencontre, la famille devra mettre au point un plan d'action dont la réussite dépend de la pluralité des points de vue qui y seront exprimés. Plus il y a de ressources disponibles pour soutenir ce plan, plus grandes seront ses chances de succès.

Jusqu'à présent, nous avons pu faire venir des membres de réseau familial de différents pays, y compris Trinidad, les États-Unis, l'Écosse, ainsi que de différentes parties du Canada. Certaines personnes d'âge vénérable, membres de la famille jouissent du respect des autres membres du groupe familial et leur point de vue a beaucoup de poids. Ces membres peuvent jouer un rôle clé dans l'élaboration d'un plan complet pour l'avenir de l'enfant.

Nous avons invité Mme Sybil S, qui demeure à _____
(adresse), à participer à la séance de concertation des familles qui aura lieu le _____ à
620 The East Mall, Etobicoke, Toronto. Mme S est la grand-mère des deux enfants qui sont actuellement pris en charge par la société d'aide à l'enfance.

Le projet de concertation des familles assumera les frais de transport aérien pour faire venir la grand-mère à Toronto. Nous procurerons le billet d'avion une fois que la demande de visa aura été approuvée. La personne en question devrait rester à Toronto pendant une ou deux semaines environ. Le projet de concertation des familles ne s'occupe pas de l'hébergement de la personne en question. Cependant, la fille de Mme Sybil S., Monique L qui habite à _____ (adresse) à Toronto et qui peut être jointe au 416 _____ hébergera sa mère pendant sa visite.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir approuver la demande de visa en question.

Si vous avez des questions, veuillez me contacter au 416-622-8833 poste 255.

Je vous remercie de votre collaboration et vous prie de bien vouloir croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués,

XXXX XXXXX (coordonnatrice de la concertation de familles)

Comment [15]: This section should perhaps be moved to Section 4 (of the Table of Contents), "Involvement of Lawyers..."

RENSEIGNEMENTS DONNÉS AUX AVOCATS AU SUJET DE LA CONCERTATION DES FAMILLES

Prière de consulter la brochure : « Invitez la famille à la concertation des familles »

QU'EST-CE QUE LA CONCERTATION DES FAMILLES ?

Le processus de concertation des familles offre au réseau familial la possibilité de travailler en collaboration avec les services de protection de l'enfance pour mettre au point un plan qui vise la sécurité et le bien-être des enfants.

Le travailleur social préposé à la protection de l'enfance lance le processus d'orientation

Le travailleur social joue un rôle central dans le processus en question. Le travailleur doit avoir une bonne connaissance du processus de concertation et le juger bénéfique dans le cas de la famille en question. D'autres personnes, telles que les membres de la famille, les avocats et les prestataires de services, pourraient suggérer au travailleur social d'avoir recours au processus de concertation des familles

Le processus est volontaire

Les familles doivent vouloir participer à la concertation et ne doivent pas subir de pression extérieure quelle qu'elle soit pour accepter de s'y engager.

Il faut avoir un besoin de planification concret

Il faut expliquer clairement aux membres de la famille pourquoi on les a invités à participer au processus de concertation et la nature de leur rôle. La famille doit comprendre qu'il y a un besoin urgent de créer un plan d'action. La participation de la famille est plus concrète lorsqu'on lui demande de créer un plan d'action à long terme, soit parce que l'enfant risque d'être appréhendé soit parce que les services de protection de l'enfance veulent le placer temporairement ailleurs.

Il faut donner à la famille la possibilité de prendre des décisions

Il n'y a pas intérêt à tenir une séance de concertation si le travailleur social ou son supérieur hiérarchique ne veulent pas négocier avec la famille ou s'ils croient que celle-ci n'est pas capable d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action susceptible de tenir compte des besoins de l'enfant.

La famille doit être prête à prendre en considération les préoccupations du service de protection de l'enfance

Le plan qu'élabore la famille doit apporter des solutions aux risques que craignent les services de protection de l'enfance.

La concertation des familles n'est pas un programme de préservation de la famille

Bien que dans la plupart des cas les enfants soient confiés à des membres de la famille, ce résultat n'est pas nécessairement garanti par le processus de concertation des familles.

La concertation des familles rassemble le réseau familial

La concertation des familles ne se limite pas aux parties légalement responsables, mais comprend également les autres parents et les amis. Plus on élargit le cercle familial, plus on a de chances de mettre au point un plan solide pour l'enfant. Le coordonnateur encouragera la présence de tous les membres de la famille qu'il peut contacter, même si certains parents n'ont pas eu de rapports très étroits avec l'enfant.

La concertation des familles n'est pas une médiation

Bien que dans certains cas et à des degrés divers il faille régler des conflits, d'une part entre les différents membres de la famille et, d'autre part, entre la famille et les services de protection de l'enfance, et bien qu'il y ait des chances d'améliorer la communication, l'objectif primaire de la concertation des familles consiste avant tout à élaborer un plan qui veille à la sécurité et au bien-être de l'enfant. Le coordonnateur joue un rôle de catalyseur et de facilitateur du processus mais n'intervient pas activement dans les différends ou dans la résolution des conflits. La concertation n'est pas l'outil approprié pour permettre à la famille de défier les préoccupations exprimées par le service de protection de l'enfance.

ÉTAPES À SUIVRE

- L'avocat prend contact avec le travailleur social et son superviseur.
- L'avocat et le travailleur social se mettent d'accord sur un besoin de planification concret.
- Par le biais du coordonnateur, le travailleur social fait la demande de renvoi devant aboutir à une concertation des familles.
- Le travailleur social demande le consentement des parents biologiques pour participer au programme.
- Le coordonnateur rencontre le travailleur social et le superviseur pour se familiariser avec les antécédents de la famille.
- Le coordonnateur rencontre chacun des membres de la famille et les prestataires de services pour les préparer à la séance de concertation.
- Le temps qui s'écoule entre la recommandation et la tenue de la séance est de 3 à 6 semaines. On doit fixer une date qui convient à toutes les parties impliquées. Il est préférable de tenir la séance pendant les week-ends.
- Le coordonnateur restera en contact avec l'avocat pour lui dire si on lance le processus de concertation et quel est le calendrier prévu..

- Les avocats ne participent pas à la séance de concertation; ils peuvent toutefois faire une déclaration pour appuyer leur client tout en évitant de faire des recommandations concernant le plan. Cet énoncé sera lu à la séance de concertation.
- Les prestataires de services se rendent à la séance de concertation pour fournir les renseignements dont ils disposent au tout début de la rencontre et pour examiner le plan créé par la famille à la fin de la réunion. La famille tient une réunion privée pour élaborer le plan de protection de l'enfant; les prestataires de services ou le travailleur social n'y sont pas présents.
- Le coordonnateur enverra à l'avocat une copie du plan dans les dix jours qui suivent la séance de concertation.
- Toute action en justice est ajournée jusqu'après la tenue de la séance de concertation. Le travailleur social incorporera le plan de la famille dans son propre plan de soins et dira au tribunal quelles étaient les personnes présentes à la séance de concertation et lesquelles ont soutenu le plan d'action.
- Dans les cas exceptionnels où la famille et les services de protection de l'enfance n'arrivent pas à se mettre d'accord sur le plan et sur les étapes à suivre pour briser l'impasse, les tribunaux sont alors saisis de l'affaire.

BROCHURES

Pour mieux préparer les membres de la famille et les prestataires de services, il est utile de mettre à leur disposition des brochures qui expliquent le processus de concertation des familles.

Abécédaire de la concertation des familles

On distribue cette brochure à toutes les personnes invitées à la séance de concertation.

Cette brochure :

- Donne une définition du principe de concertation des familles
- Nomme les personnes invitées
- Décrit le rôle des membres de la famille à la séance de concertation
- Décrit le rôle des personnes de soutien à la séance de concertation.
- Décrit le rôle des prestataires de services à la séance de concertation.
- Explique le processus à suivre durant la séance de concertation.
- Explique la longueur du processus.
- Mentionne les coordonnées du coordonnateur.
- Prévoit un espace pour noter la date et le lieu où se tiendra la séance de concertation.

Comment devenir gardien ou parent-substitut

Cette brochure explique aux membres du groupe familial les différentes possibilités de garde d'enfants.

La brochure donne :

- Une définition de ce qu'est une ordonnance de supervision.
- Une définition du concept de garde confiée aux parents et de ses applications.
- Une définition du concept de garde d'enfant et de ses applications.
- Une définition du concept d'adoption et de ses applications.
- Une liste des critères que prendraient en considération les organismes de protection de l'enfance lors de l'évaluation d'une famille.

Invitation aux enfants à participer à une concertation des familles

Cette brochure comprend :

- les données de l'abécédaire de la concertation des familles qui s'adresse aux adultes. Cependant la langue y est plus simple pour que les enfants puissent comprendre le contenu. Le texte est accompagné d'images;
- des espaces laissés en blanc pour que les enfants fassent de cette brochure un document plus personnalisé : ils peuvent écrire leur nom, le nom des participants, le nom de la personne de soutien qu'ils ont choisie, le repas qu'ils aimeraient avoir à la séance de concertation ainsi que le rituel d'ouverture de leur choix;
- de l'espace pour que les enfants écrivent ce que les adultes doivent savoir d'eux.

Soutien des enfants à une concertation des familles

Cette brochure comprend :

- Des renseignements sur la présence des enfants au processus de concertation et la raison pour laquelle on les invite.
- Des suggestions pour appuyer les enfants avant et après la séance de concertation.

ANNEXE GÉNÉRALITÉS SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE EN ONTARIO

Mai 2006

ENGAGEMENT VOLONTAIRE

À la maison ou avec un parent :

La famille accepte de travailler en collaboration avec la société d'aide à l'enfance pour trouver une solution aux préoccupations et accepte, sur demande, de signer un accord volontaire de service (contrat) qui stipule les obligations de chaque partie ainsi que les collatéraux.

Garde : Entente de garde temporaire :

Il s'agit d'une entente de garde temporaire signée par le parent ou le tuteur, l'enfant s'il a plus de 12 ans et les services sociaux. La durée de l'entente varie entre quelques jours et 6 mois. Les parents conservent la responsabilité de l'enfant mais accordent à la Société d'aide le droit d'assumer un certain nombre de responsabilités, comme les soins quotidiens aux enfants et les urgences médicales.

L'entente peut être prolongée pour une période supplémentaire de 6 mois, mais la durée totale ne peut pas dépasser 12 mois. Aucun tribunal n'intervient dans cette entente.

ENGAGEMENT OBLIGATOIRE

Pour qu'il y ait action judiciaire, l'enfant doit avoir moins de 16 ans. Il y a action judiciaire lorsque la société d'aide à l'enfance estime qu'une intervention moins radicale (un engagement volontaire) n'est pas disponible ou ne suffirait pas pour garantir la protection de l'enfant. Le tribunal est saisi de l'affaire lorsque la SAE soumet une requête en matière de protection. Avant d'accorder une ordonnance de protection de l'enfant, le juge exige des preuves justifiant que l'enfant a besoin d'être protégé et qu'aucune autre mesure ne pourrait garantir sa protection sauf l'ordonnance du tribunal. Une fois que le juge établit le bien-fondé de la requête en matière de protection de l'enfant, les requêtes qui suivent porteront le nom de requête de révision de statut. Pour que le juge autorise une révision de statut, la société d'aide à l'enfance doit démontrer que cette ordonnance vise uniquement les intérêts de l'enfant.

Ordonnance de surveillance :

Une ordonnance de surveillance établit un certain nombre de conditions qui sont indispensables afin de protéger un enfant et pose les conditions que doivent respecter l'enfant, la famille, les travailleurs sociaux et toutes les personnes qui sont impliquées. L'enfant restera soit avec le gardien de départ soit avec une autre personne qui s'occupera de lui pour la durée de l'ordonnance. Le gardien peut être un membre de la famille élargie, une personne qui connaît l'enfant ou la famille ou un membre de la

communauté à laquelle appartient l'enfant ou la famille. L'organisme de protection de l'enfance n'a pas la garde de l'enfant. Cette ordonnance est souvent demandée lorsque l'enfant n'est plus pris en charge; elle permet de veiller à sa protection pendant une période de transition. L'ordonnance est renouvelable au besoin, mais sa durée maximale ne peut pas dépasser un (1) an.

Conformément aux conditions d'une ordonnance de surveillance, un travailleur social est obligé de rendre régulièrement visite à l'enfant. Les exigences de l'ordonnance de surveillance peuvent porter sur les éléments suivants : consultations, contrôles de dépistage d'abus d'alcool ou de drogues et évaluation pour examiner si les besoins physiques (y compris les besoins médicaux), affectifs et éducatifs (y compris la stimulation intellectuelle appropriée) de l'enfant sont satisfaits, de quelle manière ils le sont et à quel degré.

L'ordonnance de surveillance est souvent accordée lorsque l'enfant n'est plus pris en charge par les services de protection de l'enfance pour permettre aux services en question de surveiller l'enfant et sa situation pendant une certaine période.

Ordonnance de tutelle par la Société :

Lorsqu'un enfant est confié aux soins d'une société d'aide à l'enfance, on parle d'une ordonnance de tutelle par la société. Cette ordonnance est temporaire et sa durée ne doit pas dépasser un (1) an.

Il existe des conditions qui précisent ce qui doit être fait avant de faire une demande de cessation d'ordonnance de tutelle par la société. Grâce à cette ordonnance, l'enfant est placé sous la garde de la SAE. La société s'engage à tenir les parents au courant de la santé et du bien-être de l'enfant et à demander leur présence à des rencontres de prise de décisions.

Ordonnance de tutelle par la Couronne :

Dans le cas des enfants âgés de moins de six ans, le temps cumulatif pendant lequel un enfant peut être placé sous garde (tant dans le cadre d'une ordonnance de surveillance que d'une ordonnance de tutelle par la société) avant la création d'un plan permanent est d'un (1) an.

Pour des enfants âgés de plus de six ans, la durée pendant laquelle l'enfant est placé sous garde de façon continue ne doit pas dépasser deux ans.

Lorsque le tribunal décide de transférer la tutelle, la garde et la surveillance d'un enfant à long terme ou à titre permanent à la SAE, on a affaire à une ordonnance de tutelle par la Couronne. Dans ce cas, le service d'aide à l'enfance se voit attribuer la tutelle de l'enfant à titre permanent.

Une ordonnance de tutelle par la Couronne sans droit d'accès est souvent demandée en cas d'adoption lorsque l'enfant a moins de six ans. Parfois, cette ordonnance est requise pour un nouveau-né dont les frères ou sœurs font déjà l'objet d'une ordonnance

de tutelle par la Couronne ou dont le parent ou les parents sont peu susceptibles de faire des plans de longue durée pour leurs enfants quelle qu'en soit la raison (par exemple des antécédents de toxicomanie).

Dans le cas des enfants plus âgés, une ordonnance de tutelle par la Couronne est souvent préférable étant donné qu'à cet âge, les enfants ont déjà développé d'importantes relations avec les membres de la famille et toute cessation de ces relations auraient des effets dévastateurs sur eux.

Tutelle et entretien prolongé :

Une jeune personne confiée à la garde d'une SAE qui désire rester sous la tutelle des services en question après l'âge de 18 ans peut signer une entente avec l'organisme en question si la SAE estime que cette jeune personne se servira de manière judicieuse du soutien prolongé. Cette entente peut être prolongée tous les ans jusqu'à ce que cette personne atteigne l'âge de 21 ans.

PROCÉDURE JUDICIAIRE

- Pour appréhender l'enfant, le travailleur social a besoin d'un mandat émis par un juge de la paix sauf si le temps nécessaire pour émettre un mandat met l'enfant en péril.
- Le tribunal doit être saisi de l'affaire dans les cinq jours qui suivent l'appréhension de l'enfant.
- Dans ce cas, le tribunal n'émet qu'une ordonnance provisoire. Cela se fait ainsi car le travailleur social est toujours en train de recueillir les données nécessaires pour une ordonnance finale et parce que les membres de la famille doivent avoir suffisamment de temps pour engager un avocat ou présenter un plan qu'ils soumettront aux autorités.
- Si les parents et les services de protection de l'enfance sont d'accord, une ordonnance peut être émise dans de brefs délais. En cas d'entente signée entre ces deux parties, le travailleur social ou la famille ne doivent pas comparaître devant le tribunal.
- Si les parents ou les tuteurs n'acceptent pas le plan proposé par la SAE, un tribunal est saisi de l'affaire. D'autres membres de la famille ont le droit de soumettre au tribunal ou à la SAE un plan concernant la prise en garde de l'enfant. Avant l'audience, on prévoit une rencontre dite de divulgation pendant laquelle les deux parties fournissent des renseignements.
- Si les parties impliquées ne parviennent pas à une entente après l'ordonnance finale, on fixe la date de la prochaine audience du tribunal qui coïncide avec la date d'expiration de l'ordonnance précédente.
- Chacune des deux parties peut demander un réexamen anticipé si elle estime que les circonstances ont considérablement changé.
- La procédure judiciaire peut être longue. L'affaire peut trainer davantage si toutes les parties sont notifiées en retard, si elles ne comparaissent pas au tribunal ou si leurs avocats respectifs n'y comparaissent pas.

- On entend par parties les représentants de la SAE ou toute autre personne considérée comme étant le parent ou le tuteur de l'enfant.
- À plusieurs étapes de la procédure judiciaire, la SAE acceptera d'examiner un plan pour l'enfant soumis par un membre de la famille élargie, par une personne connue de la famille ou de l'enfant ou par un membre de la communauté à laquelle appartient l'enfant ou sa famille.

Autres solutions de prise en charge

Foyer d'accueil

Il existe des foyers d'accueil gérés par la SAE et d'autres qui sont administrés par des organismes extérieurs. Dans le cas des foyers d'accueil extérieurs, la SAE verse un tarif journalier pour le placement de l'enfant.

Foyer d'accueil appartenant à un parent

Il s'agit d'un foyer d'accueil approuvé uniquement dans le cas d'un enfant précis. La personne à qui on confie la garde de l'enfant est un membre de la famille élargie, une personne que connaît la famille ou l'enfant, ou un membre de la communauté à laquelle appartient l'enfant ou sa famille. Les personnes à qui on accorde le droit de prendre en charge l'enfant doivent avoir subi une évaluation exhaustive et satisfaire un certain nombre de normes.

Foyer de groupe

Ce foyer accueille quatre enfants ou plus, d'ordinaire des adolescents. Le foyer de groupe peut être la meilleure solution pour les enfants ayant des comportements extrêmes, surtout s'il est difficile de gérer ces situations dans un contexte plus familial.

Le personnel de la plupart des foyers de groupe est composé de travailleurs préposés à l'enfance et à la jeunesse. Certains foyers de groupe sont toutefois gérés par des parents d'accueil appuyés dans leur tâche par des travailleurs sociaux préposés à l'enfance et à la jeunesse.

Certains foyers de groupe mettent l'accent sur l'évaluation et n'offrent que des services de courte durée. À la fin de la période d'évaluation, on recommande un placement à long terme qui convient mieux aux besoins de l'enfant.

Placements de traitement

Certains foyers d'accueil et de groupe se spécialisent davantage pour les enfants qui ont des problèmes affectifs et de comportement précis et qui ne peuvent pas avoir recours à un placement plus standardisé.

RÔLES

Travailleur chargé de l'accueil

Il s'agit d'un conseiller disposant généralement d'un diplôme en sciences sociales et qui mène l'enquête initiale après une plainte ou un renvoi.

Travailleur des services familiaux (TSF)

Si l'on considère qu'il faut davantage impliquer les services sociaux, le travailleur chargé de l'accueil renvoie l'affaire à un TSF (lui aussi étant en général un travailleur social). Le TSF se charge de poursuivre l'évaluation et assume le rôle de gestionnaire de cas surtout s'il faut avoir recours à différents services afin de veiller aux besoins de la famille en question. Le TSF peut également agir en conseiller pour la famille, selon ses besoins et son domaine d'expertise. Le TSF renvoie au besoin l'affaire aux tribunaux.

Travailleurs des services à l'enfance

Le travailleur est responsable de l'enfant dont on lui a confié les soins; il fait en sorte que ses besoins physiques, affectifs et éducatifs soient satisfaits par le placement qu'il a choisi pour l'enfant.

Travailleur des services de soutien à domicile

Ce travailleur social, préposé à l'enfance et à la jeunesse, travaille de manière intensive et essaie, pendant une période donnée, d'aider les parents à mieux remplir leur rôle, surtout en ce qui concerne les questions de comportement. Ce travailleur des services de soutien à domicile n'a pas le mandat de protéger l'enfant.

Superviseur

Le superviseur s'occupe de l'encadrement. Le travailleur des services familiaux à domicile et le travailleur des services à l'enfance qui s'occupent d'une famille font d'ordinaire partie de la même équipe. Les travailleurs des services de soutien à domicile font généralement partie d'une autre équipe.

Travailleur en ressources familiales

Cette personne aide les parents de famille d'accueil à mener la tâche qui leur est impartie. Cette personne peut être employée par des ressources extérieures si le foyer d'accueil n'est pas un foyer appartenant à la SAE.

Travailleur préposé à l'enfance et à la jeunesse

Un travailleur préposé à l'enfance et à la jeunesse peut être envoyé dans un foyer d'accueil pour fournir de l'aide supplémentaire à un enfant qui a des problèmes affectifs et de comportement particuliers.

RESSOURCES POUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Il est possible de financer certains services particuliers. Les demandes doivent porter sur des financements spécifiques. Étant donné que les fonds sont limités, toutes les demandes ne sont pas retenues. Voici quelques exemples de demandes : colonies, besoins spéciaux, comme par exemple des leçons de piano.

LA CONCERTATION DES FAMILLES ET SES CONSÉQUENCES

- Le personnel de la SAE travaille comme une équipe. Les travailleurs des services familiaux sont chargés de faire valoir la position de l'équipe en question à la concertation des familles. Parfois, il faut qu'on invite également un travailleur de la protection de l'enfance pour faire une présentation. Il est également utile d'inviter à la séance de concertation le parent d'accueil ou le travailleur social du foyer de groupe étant donné qu'ils sont les prestataires de services à qui on a confié la garde de l'enfant.
- Si un tribunal est saisi de l'affaire, le plan approuvé fait partie du plan de prise en charge écrit que l'on soumet au juge. Le plan éclaire également les conditions de l'ordonnance. Les conditions doivent faire l'objet de négociations avec la famille, de préférence durant la séance de concertation.
- Si les parents ne sont pas d'accord avec le plan tel qu'il est proposé, mais les autres membres du groupe familial et la SAE l'acceptent, les parents ont le droit de poursuivre la voie judiciaire.