

23 – 24 NOVEMBRE 2017

**10ÈME SÉMINAIRE DE LA PROBATION ET
DU TRAVAIL SOCIAL DANS LA JUSTICE
FOCUS SUR LA RÉCEPTIVITÉ :
COMMENT INTERVENIR DE MANIÈRE
EFFICACE ?**

Rapport de synthèse

Laura Zemlicof, Infoprisons (sur mandat du CSFPP)

L'évaluation et la prise en charge intra et extra-muros est un domaine qui se trouve en perpétuelle transformation. La recherche concernant le « *What Works* » et ses principes de risque, de besoin et de réceptivité ont apporté des changements importants dans le développement des programmes destinés aux justiciables¹. Toutefois, les professionnels ne cessent de faire face à des défis liés au « *How to make it work* »², en d'autres termes, à l'adaptation efficace de l'intervention aux caractéristiques de l'individu. À travers la présentation de programmes spécifiques en Suisse et à l'étranger, les deux journées de séminaire ont mis l'accent sur le thème de la réceptivité.

M. Klaus Mayer, professeur et responsable des études à la Haute École des Sciences appliquées de Zurich (ZHAW), ouvre la session des présentations par la sensibilisation du public quant à la nécessité de comprendre l'importance des techniques cognitivo-comportementales dans la structuration de l'intervention. Cette dernière exige le respect de certains standards de qualité, catalyseurs d'efforts systématiques, pour que les stratégies puissent être intégrées dans le quotidien de la personne. En outre, l'individualisation de la prise en charge est fortement encouragée, et considérée comme une étape essentielle, faisant suite à l'attribution des programmes en fonction du délit ou d'une certaine problématique principale. L'efficacité ne réside pas dans la création de programmes toujours plus spécifiques, mais plutôt dans la valorisation de la réceptivité de la personne dans le cadre d'un programme déjà existant. La réflexion est ensuite amenée vers un concept clé, qui caractérise souvent une population « sous-main » de la justice : la résistance. Il s'avère ainsi nécessaire de conscientiser que la construction de la motivation vers le changement constitue un processus cyclique³, et que chaque stade comporte ses enjeux spécifiques. Pour que ce cheminement ne se présente pas comme une contrainte, il est important que l'intervenant puisse identifier le stade auquel l'individu se trouve, pour adapter en permanence sa posture : il doit chercher le sens de la résistance, en apprenant à susciter les ambivalences, mais également à les accepter, tout en laissant un maximum de liberté à la personne afin qu'elle puisse réfléchir à son propre choix de ne pas récidiver.

Par ailleurs, l'atelier mené par **Mme Annegret Schär**, adjointe régionale et responsable de cas de l'Electronic Monitoring au Canton de Berne, a su mettre en évidence, à travers des cas pratiques, l'importance de la formation à l'entretien motivationnel, qui permet d'aborder la bonne technique, au bon moment. Cette technique permet également de valoriser les motivations qui animent les individus dans la construction du chemin vers le changement.

Le discours prend une tournure inspirationnelle avec la présentation de **M. Elliot Louan**, conseiller pénitentiaire au Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) en France (Angers), qui remet en question l'ordre des principes du modèle RBR. Il met en exergue l'importance du développement de ce que Dowden et Andrews (2004) appellent « *the core correctional practices* », un nombre de compétences et techniques qui permettent de travailler avec les clients sur un plan thérapeutique, de manière à ce qu'ils puissent directement faciliter les changements personnels, attitudeux et comportementaux chez leurs clients. Cette découverte transforme ainsi la nature des missions de l'agent de probation, passant d'une simple surveillance et contrôle, à un rôle plus actif. Ces résultats défient la pratique et mettent en lumière un processus d'apprentissage dans lequel l'agent de probation doit s'engager. En effet, au regard de ces nouvelles données « *evidence-based* », il nous appartient d'identifier à quel stade nous nous retrouvons, en tant que professionnel, dans le processus de changement des pratiques.

Les propos soutenus par **Mme Jasmin Pokerschnig**, assistante sociale à l'Établissement pénitentiaire de Pöschwies, et par **M. Klaus Mayer**, lors de leur atelier, éclairent le sens que l'établissement du lien relationnel est susceptible de prendre. Il est ainsi important de distinguer deux niveaux dans le travail de suivi : le traitement du problème, d'une part, et la construction de la relation, d'autre part. En

¹ Smith, P., Schweitzer, M., Labrecque, R. M. & Latessa, E. J. (2012). Improving probation officers' supervision skills: an evaluation of the EPICS model. *Journal of Crime and Justice*, 35(2).

² Idem.

³ Voir le modèle transthéorique de changement (Prochaska and DiClemente, 1982).

effet, l'alliance thérapeutique⁴ représente la composante curative principale de tout travail axé sur les soins. Bien que l'établissement d'une relation de confiance ne garantisse pas le succès du travail, elle facilite la résolution des problèmes et contribue finalement au succès du travail. Il s'avère ainsi primordial de créer un lien de confiance, basé sur la clarté et la transparence, en accordant une attention particulière aux besoins spécifiques de chaque individu. Par ailleurs, la posture à adopter se doit d'être soignée et réfléchie en amont, afin de pouvoir donner un sens à ce que l'on transmet. La personne n'a pas besoin de se sentir traitée comme un « cas » ; elle bénéficie bien plus d'un traitement où le contact se distingue par son authenticité, sachant qu'une attitude curieuse accompagnée d'une écoute réflexive est à même de faciliter ce processus.

Mme Marianne Fuglested, psychologue au sein de l'Administration pénitentiaire au Danemark, traduit le concept de réceptivité⁵ en pratique, à l'aide de la présentation du projet MOSAIK. Elle fait ressortir que l'apprentissage de nouveaux comportements pro-sociaux est un processus qui implique une constante réflexion de la part de l'individu, sur sa vie et sur lui-même, prenant le sens d'un développement personnel. Ce chemin nécessite ainsi l'implication active de l'individu, ce qui suggère qu'il est de notre ressort de l'engager dans ce partenariat, basé sur le respect mutuel et l'équité. Par ailleurs, nous devons nous-mêmes nous engager dans un processus d'apprentissage de la patience, du « timing », de la liberté de choix de la personne et du changement, qui n'est pas linéaire et dont les erreurs constituent une partie intégrante. Ensuite, un accent est mis sur la nécessité d'adaptation des techniques à la pensée concrète des clients⁶, de démonstration des liens entre les comportements et les attitudes, ainsi que d'un travail sur les pensées automatiques, afin de leur montrer qu'ils ne sont pas « *le problème* », mais que leurs actions le sont. L'intervention doit se fonder sur la construction de la relation, qui doit être nourrie en permanence.

D'ailleurs, **M. Willem van der Brugge**, secrétaire général de la Confédération européenne de probation (CEP) et **M. Berthold Ritscher**, responsable du service social à l'Établissement pénitentiaire de Saxerriet, à travers l'exposé de quelques mini-séquences d'entretiens menés avec les clients, se penchent également sur l'importance de la création de la relation avec le client et d'un accompagnement qui doit combiner deux concepts simultanément : la structure et la liberté de choix. Il est tout aussi important de conscientiser les enjeux du chemin vers le changement dans l'adaptation du suivi – tout changement ne peut pas se produire en tout temps, notre rôle étant de trouver le « bon timing » tout en soutenant la personne quand cela se produit.

Mais la réceptivité et la création de l'alliance thérapeutique, plus spécifiquement, ont une nature dynamique et s'avèrent être intimement liées aux contextes d'intervention.

En l'espèce, dans le travail avec des personnes alcoolo- et toxicodépendantes, **Mme Françoise Genillod**, responsable du service social à la Fondation Les Oliviers, et **M. Bruno Boudier**, directeur à la Fondation Bartimée, ont donné un aperçu quant aux enjeux liés à leur prise en charge. D'abord, le profil des personnes accueillies est en perpétuel changement, rendant nécessaire une adaptation à leurs multiples et complexes besoins dans la définition de leur projet de vie ; quand une mesure thérapeutique est prononcée, les contraintes judiciaires doivent également être intégrées. La construction de la relation de confiance prend d'autres dimensions dans ce contexte. Confrontés fréquemment à ruptures de cadres, les accompagnants s'investissent dans un travail constant sur rôle de chacun et dans une quête permanente de solutions censées assurer un capital social de stabilité. Grâce à une approche combinée⁷, le suivi, qui vise l'amélioration des conditions de vie de la personne, se concentre sur la construction d'un sentiment d'attachement, supposé court-circuiter l'instabilité relationnelle qui caractérise souvent

⁴ Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy*, 38(4).

⁵ Déclinée autour de l'approche motivationnelle, de la thérapie cognitivo-comportementale et de la désistance.

⁶ En proposant comme alternative aux concepts abstraits, l'usage des matériaux visuels.

⁷ Fondée sur l'approche groupale et individuelle, et cherchant à impliquer également la famille.

cette population. Toutefois, des obstacles plus structurels, tels que la temporalité floue liée à l'exécution des mesures pénales (notamment art. 59 CP), influe encore sur la prise en charge.

Quatre professionnels, provenant de différents champs professionnels, se sont réunis autour d'une table ronde, modérée par **Mme Natalia Delgrande**, responsable adjointe de l'unité information et documentation au Centre suisse de formation pour le personnel pénitentiaire (CSFPP) et **M. Berthold Ritscher**, afin de pouvoir partager leurs expériences quant au sens que l'on donne au concept de réceptivité dans leur pratique.

D'abord, pour **Mme Vera Camenisch**, responsable du Service social à l'Établissement pénitentiaire de Realta Cazis, la réceptivité représente le fondement de l'efficacité. Pour qu'une intervention soit efficace, elle doit pouvoir s'adapter aux caractéristiques des différents groupes et individus, que cela soit en fonction de leur santé mentale, mais également du délit et, implicitement, de la durée de la peine qui fixe le cadre d'intervention. Un besoin de développer des programmes de traitements de substitution est mis en évidence, notamment au regard de la forte prévalence des dépendances en prison. La réceptivité des professionnels est tout aussi importante et nécessaire à la mise en place des programmes. Ils doivent pouvoir fonder leur intervention sur une approche combinée, alliant les risques et la réceptivité, et trouver le juste équilibre entre les intérêts individuels et collectifs.

Ensuite, pour **M. Jens Sommer**, médecin spécialisé en psychiatrie et psychothérapie au cabinet Forensik à Berne, la réceptivité est une condition *sine qua non* lorsqu'on recherche l'efficacité. En effet, cette composante du modèle RBR, une fois valorisée, renforcera l'engagement de la personne dans un suivi thérapeutique. Il met en exergue le grand avantage que la médecine forensique présente : le suivi ne comporte pas une relation directe avec la sanction, facilitant ainsi la création d'une relation d'aide, d'un partenariat qui vise à trouver des moyens pour dépasser les obstacles qui se présentent dans la vie des personnes concernées. Cela suppose un travail fondé sur la collaboration et la transparence, des paramètres qui peuvent également refléter l'adhésion de la personne. Nous sommes ainsi amenés à suivre une approche combinant la composante du contrôle avec celle de la confiance placée en la personne, tout en valorisant le travail en réseau.

Pour **M. Philip Curty**, directeur de l'Établissement de détention pour mineurs « Aux Léchaies », la définition de la réceptivité prend d'autres formes. En effet, l'efficacité caractérise le séjour à l'intérieur de l'établissement, mais elle ne peut perdurer avec la disparition du cadre protecteur. Ainsi, le manque de continuité dans le suivi à l'extérieur motive certains à y revenir. Toutefois, le modèle de la justice pénale des mineurs présente l'atout d'être un modèle précurseur, fondé sur la justice restaurative, qui permet, en fonction des sensibilités des juges, de réfléchir à la meilleure solution. La création du lien comporte ses aléas, les intervenants étant amenés à porter plusieurs casquettes, de la figure autoritaire jusqu'à la figure parentale. La métaphore d'un « sous-marin » est utilisée pour décrire la complexité de ce monde singulier : à bord de celui-ci, les différents acteurs doivent maintenir le vivre-ensemble par l'entretien d'un lien permanent, celui-ci restant toutefois élastique, puisqu'aucune journée ne ressemble à une autre.

Enfin, pour **M. Nicolas Grin**, responsable du Secteur milieu carcéral à la Fondation Vaudoise de Probation (FVP), la réceptivité est un défi qui apparaît tout d'abord au niveau structurel, dans un contexte de surpopulation carcérale et de menaces d'expulsion. Bien qu'un suivi ne puisse pas être envisagé pour ces derniers, une évaluation initiale s'avère tout de même nécessaire, ce qui apparaît comme un investissement important en termes de ressources. Toutefois, en rencontrant les individus dans des situations de fragilité, les intervenants de première ligne se doivent d'accomplir un rôle fondamental : expliquer le contexte et faire les premiers pas vers la construction d'une relation de confiance, en créant un espace d'écoute et de partage. Par ailleurs, à ce stade de la procédure pénale, une communication de qualité et directe entre toutes les parties impliquées⁸ s'avère nécessaire, afin d'éviter une péjoration de la situation de l'individu. Il clôt avec une question ouverte qui met en évidence

⁸ Le prévenu, l'avocat, l'autorité pénale, etc.

le dilemme auquel les intervenants font face lorsqu'il s'agit de créer une alliance thérapeutique, même dans le contexte de présomption d'innocence : *Devons-nous chercher la personne ou attendre d'abord le jugement ?*

En effet, en Suisse, comme partout, le domaine de l'application des sanctions pénales est un champ mis constamment au défi, et qui doit définir et redéfinir son rôle et son cadre d'intervention. D'ailleurs, les présentations en tandem de **M. Thomas Freytag**, chef de l'Office de l'exécution judiciaire à Berne, et de **M. Christian Clerici**, chef du Service pénitentiaire à Neuchâtel, ont su mettre en avant les implications et les enjeux quant à la fusion entre le Service de probation et celle de l'application des peines, un changement complexe de politique, qui attend également le canton de Fribourg. Les réflexions de fond se déclinent autour de deux axes principaux : la gestion de cas sans rupture et l'interdisciplinarité dans la composition des équipes. Afin de créer le cadre pour la construction d'une relation de confiance avec la personne, un seul et même responsable le suivra tout au long de la chaîne pénale, permettant également une vision longitudinale sur son parcours. La gestion individualisée sera organisée en fonction du risque que les individus présentent, évalué sur la base d'un système d'exécution des sanctions orienté vers les risques.

En outre, bien qu'une harmonisation intercantonale des pratiques dans l'exécution des peines soit demandée, elle est également souhaitée pour ce qui est de la mise en place de l'assistance de probation. Dans ce contexte, le plan d'assistance de probation (PAP) présenté par **M. Simon Gabaglio**, adjoint du chef du Service de probation à Fribourg, transpose des concepts du modèle RBR et de la désistance dans un processus graduel via lequel le renforcement de la qualité des relations – d'une part la collaboration en réseau et d'autre part la participation active du client – est visé.

En fin de compte, les suggestions des intervenants, quel que soit leur domaine d'intervention, mettent l'accent sur un besoin de conscientisation et d'appropriation de leur mission clé sur le chemin vers le changement du justiciable. Il appartient à chacun d'œuvrer à la construction de la relation de confiance avec le *bénéficiaire-acteur*, ainsi qu'à la collaboration interinstitutionnelle, voire internationale. C'est ce que **Mme Emily Evans**, chercheuse à l'Université de Nottingham, a défini dans le cadre de sa thèse de doctorat, comme un « *generative mechanism* » : l'agencement entre la création d'une relation basée sur la bienveillance et la confiance, la structure du suivi et la communication interinstitutionnelle étroite. En plus de cela, **M. Klaus Mayer**, sur la base des résultats de l'enquête nationale sur les programmes et interventions pratiqués en Suisse, encourage la création d'un design d'évaluation, élément essentiel en vue d'une meilleure efficacité.

Pour clore les deux journées de séminaire, **M. Patrick Cotti**, directeur du Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales (CSCSP), à la lumière des réflexions soulevées, accentue l'importance de renforcer le professionnalisme dans le cadre de l'exécution des sanctions pénales. Ainsi, le Centre suisse de formation du personnel pénitencier représente un acteur clé. En outre, il s'arrête sur la nécessité de construire un espace de dialogue interdisciplinaire et d'interaction entre les divers professionnels. Face à un domaine si complexe et dont la mutation est perpétuelle, le développement passe par un changement de la culture des pratiques et va en tandem avec la flexibilité et la volonté de collaborer.