

UNE CHECKLIST PERMETTANT D'ÉVALUER LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN INDIVIDUEL DANS LA PROBATION ¹

par Peter Raynor
et Pamela Ugwudike
et Maurice Vanstone

Professeurs à l'Université de Swansea

■ Présentation de la recherche par la traductrice ²

La checklist traduite ici pour les lecteurs de l'AJ pénal est le résultat d'une recherche menée par trois chercheurs renommés de l'Université de Swansea (Angleterre) en collaboration avec le service de probation de l'île de Jersey. Ceux-ci ont mené une étude systématique des compétences (*skills*) et méthodes mises en œuvre dans le cadre de l'entretien individuel, ce, à la lumière des connaissances florissantes en la matière et notamment dans le cadre des *core correctional practices* (CCP) ³. Sont ainsi appréciés les techniques et principes de conduite d'un entretien individuel permettant d'obtenir des résultats *optimum* – et mesurables – pour le suivi et d'établir une « relation thérapeutique » entre l'agent de probation (ou autre personne en charge du suivi) et le probationnaire : clarification des rôles ; modèle « pro-social » ; entretien motivationnel ⁴ ; résolution des problèmes, restructuration cognitive... Les CCP sont des compétences qui s'apprennent, notamment par l'expérience accompagnée et guidée ; elles requièrent toutefois tout autant des qualités personnelles – le mot anglais *skill* regroupant les deux concepts de compétences et de qualités – spécialement en termes de capacité à créer une telle « relation thérapeutique ».

Pour ce faire, les agents de probation de Jersey ont accepté l'enregistrement de leurs entretiens individuels et leur analyse ultérieure à l'aune d'une multitude de paramètres, tous issus des connaissances scientifiques modernes portant sur ces CCP, lesquels ont été insérés dans la checklist. Les auteurs avaient antérieurement présenté leur recherche de manière académique et avaient notamment révélé que les agents de probation avaient plus de difficulté avec certaines CCP qu'avec d'autres ⁵ et notamment s'agissant de la mise en œuvre des techniques d'entretien motivationnel, de la résolution des problèmes et de la restructuration cognitive.

La mise en œuvre concrète de la checklist suppose soit l'enregistrement, soit l'observation directe de l'entretien individuel réalisé. Au cours de l'entretien, l'observateur coche les techniques mobilisées et laisse en blanc celles qui ne le sont pas ⁶. Ce ne sont toutefois pas nécessairement tous les items qui seront mobilisés (et donc cochés) à chaque entretien. Un entretien qui ne les comprend pas tous n'est pas nécessairement un mauvais entretien, préviennent donc les auteurs. Il convient que l'observateur apprécie le contexte de l'entretien pour en juger. Dans certains cas, toutefois, le défaut d'un item pertinent signale bien qu'il convient de revoir la technique mise en œuvre pour les entretiens

ultérieurs. L'objectif, il est essentiel de le souligner dans le contexte français, est simplement d'améliorer les méthodes d'entretien de chaque agent de probation et donc de s'améliorer grâce à ses propres erreurs ou omissions.

Il est vrai que l'utilisation de la checklist, côté français, pourrait susciter des réserves pour des raisons essentiellement culturelles. En premier lieu, l'on s'inquiète souvent en France de la transposition sur notre sol de pratiques provenant du monde anglophone. Cet « argument » culturel sera néanmoins difficile à brandir s'agissant d'une pratique développée dans une île anglo-normande, à mi-chemin entre ce monde anglophone qui nous paraît si lointain et le nôtre.

Un autre obstacle pourrait cependant être la difficulté que nous avons en France à accepter le regard critique sur nos pratiques professionnelles, une réticence enracinée dans nos méthodes pédagogiques d'un autre âge : la critique de l'erreur est perçue comme étant la mise en cause d'un fautif, alors qu'elle devrait plus valablement être le moyen constructif d'avancer et de s'améliorer. Il est donc

(1) La checklist a été traduite par Martine Herzog-Evans, professeur à l'Université de Reims.

(2) Le document original dont est issu le présent article, est intitulé *Observing Interview Skills : A manual for users of the Jersey Supervision Interview Checklist*. Il a été rédigé par les professeurs Maurice Vanstone et Peter Raynor pour le service de probation de Jersey (Jersey Probation and After-Care Service). La checklist a été élaborée par les professeurs Maurice Vanstone et Peter Raynor et par M^{me} Pamela Ugwudike. On lira notamment : P. Raynor, P. Ugwudike et M. Vanstone, « The impact of skills in probation work : A reconviction study », *Criminology and Criminal Justice*, Publication en ligne, 14 July 2013, DOI : 10.1177/1748895813494869.

(3) C. Dowden et D. Andrews, « The importance of staff practice in delivering effective correctional treatment : a meta-analysis », *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 2004, n° 48 : 203-214 ; J. McGuire, « Programmes for Probationers » in G. McIvor et P. Raynor (dir) *Developments in Social Work with Offenders*, London, Jessica Kingsley, 2007 : 153-183 ; C. Trotter, *Working with involuntary clients*, 2^e éd., 2006 (la 3^e éd. est en préparation) ; et en français M. Herzog-Evans, *Moderner la probation française. Un défi à relever*, Paris, l'Harmattan, 2013.

(4) En français : W.R. Miller et S. Rollnick, *L'entretien motivationnel*, Interédition, 2^e éd., 2013.

(5) P. Raynor, P. Ugwudike et M. Vanstone, « Skills and strategies in probation supervision : the Jersey study », in F. Mc Neill, P. Raynor et C. Trotter (dir.), *Offender Supervision. New direction in theory, research and practice*, Cullompton, Willan Publishing, 2010 : 113-129.

(6) Cet exercice suppose une bonne connaissance des CCP et de l'entretien motivationnel (voir références notes 3 et 4 *supra*).

difficile d'imaginer nos agents de probation⁷ accepter de se soumettre à de tels enregistrements et, par exemple, accepter le regard du chercheur au sein de leurs pratiques ; même si je ne puis que l'appeler de mes vœux. Pour l'heure et *a minima* il serait plus aisé pour nos praticiens de s'emparer eux-mêmes de la checklist et d'en faire un outil collectif et de proximité, leur permettant de s'auto-observer ou de s'observer en petits groupes solidaires afin d'améliorer leurs techniques d'entretien.

(7) Mais nos juges de l'application des peines pourraient eux aussi en faire leur profit et l'outil pourrait par ailleurs également bénéficier aux personnels associatifs.

Cette approche plus douce permettrait une appropriation positive, plus encourageante qu'une demande venue « d'un haut ». C'est dans cette optique enthousiasmante que nous mettons la checklist à disposition des praticiens français.

■ La checklist

Informations relatives à l'entretien observé :
 Référence de l'agent de probation :
 Numéro de référence de l'entretien :
 Date de l'entretien :
 Date de l'observation :
 Type d'entretien :
 Durée de l'entretien :

MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN

Notes

- Vérifiez si la disposition des sièges et bureaux ou de la pièce permet aux deux parties de se sentir à l'aise tout en maintenant une distance physique appropriée entre elles et leur laisse une certaine liberté de mouvement.
- Tenez compte du fait que la nature des interactions entre elles pourra affecter ladite disposition. Par exemple si l'agent utilise un ordinateur pour présenter des exemples durant l'entretien, cela pourrait modifier et l'organisation des lieux et le niveau de contact visuel.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Le condamné est assuré du respect de sa vie privée de manière à favoriser la confiance
- Le condamné est assuré du respect de la confidentialité des échanges
- La disposition des chaises et bureaux est adaptée en termes de proximité – le probationnaire n'est pas coincé ni mis mal à l'aise du fait de celle-ci
- Aucune interruption ou distraction durant l'entretien (et s'il y en a elles sont minime et l'agent s'en excuse)

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

QUALITÉ DE LA COMMUNICATION NON VERBALE

Notes

L'observateur étudie le langage corporel et applique à cet égard le critère dit SOLER :

- L'agent : est assis exactement en face du probationnaire pour bien lui montrer son intérêt et implication ; maintient une posture ouverte en s'assurant que ses bras et jambes ne soient pas croisés ; se penche légèrement en avant pour manifester son écoute ; s'assure de ce qu'il y ait de manière intermittente des contacts visuels avec le probationnaire ; apparaît à l'aise de manière naturelle et non forcée.

Pour évaluer cette section, il convient de prendre en compte à quel point le langage corporel de l'agent démontre un bon niveau d'écoute, d'intérêt et de désir de créer et de stimuler un authentique dialogue avec le probationnaire.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Fait face au probationnaire

- A une posture ouverte / bras et jambes non croisés
- Est attentif au probationnaire
- Contact visuel adéquat
- Semble à l'aise

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

QUALITÉ DE LA COMMUNICATION VERBALE

Notes

Lorsque vous observerez le contenu et le type de questions posées au cours de l'entretien, conservez bien à l'esprit les points suivants :

- Les questions ouvertes favorisent le dialogue et la confiance.
- Les questions fermées suscitent des réponses monosyllabiques ; la plupart des questions fermées n'obtiennent que des réponses par oui ou par non.
- Les questions qui suggèrent les réponses poussent le probationnaire à répondre d'une manière convenue ou telle que suggérée.
- Comptez le nombre de questions fermées, de questions ouvertes et de questions suggérant les réponses et cochez les cases en conséquence,

mais :

- Lorsqu'il est approprié de poser une question fermée, celle-ci ne devrait pas compter. Par exemple des questions visant à obtenir des informations ou des questions destinées à vérifier si le condamné a bien compris quelque chose sont en général des questions fermées, mais elles sont appropriées et ne doivent donc pas être comptées.
- Lorsque l'agent paraît appliquer le manuel de mise en œuvre d'un programme, ne comptez que les questions qui ne sont pas contenues dans le manuel.

- Observez tout autant les réponses du probationnaire que le comportement de l'agent.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Essentiellement des questions ouvertes
- Pas de questions suggérant les réponses
- L'agent manifeste de la compréhension
- L'agent manifeste de la chaleur humaine (n'est pas rigide, froid ou formel)
- Dialogue enthousiaste
- L'agent est poli /Il est respectueux (par ex. pas de sarcasme, pas d'impolitesse, pas de dédain)
- Facilite un véritable dialogue souple (par ex. ne domine pas ou n'interrompt pas)
- Utilise l'humour pour faciliter l'implication et la coopération du probationnaire
- Est optimiste quant aux possibilités de changement
- L'agent et le probationnaire paraissent s'apprécier mutuellement

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

UTILISATION EFFICACE ET LÉGITIME DE L'AUTORITÉ

Notes

Pour que le recours à l'autorité soit légitime, il convient d'être juste et disposé à laisser l'autre personne s'exprimer pour présenter son point de vue.

Pour utiliser son autorité de manière efficace, il faut éviter que cela ait pour effet de mettre le probationnaire sur la défensive, de devenir opposant. Pour ce faire, l'agent peut :

- Prendre en compte le fait que l'attitude défensive ou opposante du probationnaire puisse bel et bien être le résultat de l'approche, des actions ou du langage corporel de l'agent lui-même.
- Éviter toute dispute.
- Éviter une attitude autoritaire, menaçante, critique, blâmant le probationnaire, consistant à lui faire un cours sur ce qu'il aurait dû faire ou à essayer de le contraindre à changer (persuasion ou menace), etc.
- Au contraire, s'attacher à créer une relation, à développer l'empathie en utilisant la technique de l'écoute réflexive et des questions ouvertes de façon à déplacer l'attention. Par ex. la question « Vous avez dit... dites-moi ce que vous ressentez à ce sujet ? » pourra réduire le risque de résistance en refocalisant l'attention, en « changeant » en quelque sorte « de rails », et en encourageant le probationnaire à réévaluer les incohérences dans son raisonnement.
- Souligner que le probationnaire a le contrôle de ses réactions/confidences.
- S'assurer que les problèmes, points de vue et inquiétudes du probationnaire sont bien pris en compte lors de la prise des décisions.

En cochant les cases pour évaluer cette section, l'on devra aussi se faire le reflet :

- Des réponses de l'agent à la défiance ou résistance (prêtez attention au comportement verbal comme non verbal) ;
- Quelle est l'approche que l'agent adopte lors de la prise des décisions ? (est-ce une approche collaborative ?) ;
- La clarification des rôles et des responsabilités.

COCHEZ CI-DESSOUS :

Ne se dispute pas / « change de rails » grâce à des questions réflexives

Facilite la collaboration lors de la prise des décisions

Le nombre de commentaires positifs excède le nombre de commentaires négatifs

Ferme, mais juste

Clarifie les rôles et responsabilités

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

ENTRETIEN DE MOTIVATION

Notes

Pour compléter la présente section, l'observateur doit prendre en compte les éléments suivants tels qu'identifiés par la littérature relative à l'entretien motivationnel :

- Manifester de l'empathie requiert de s'exprimer de manière à manifester une authentique compréhension. Des commentaires du type « cela a dû être difficile pour vous » manifestent une telle empathie ; l'écoute réflexive et le fait de prendre soin du probationnaire également.

- Faire apparaître les incohérences requiert de mettre en lumière les différences entre la situation actuelle du probationnaire et celle à laquelle il aspire.
- Suivre le flot de la résistance suppose d'éviter d'argumenter, ce en recourant à des réponses réflexives et des questions ouvertes.
- Développer l'efficacité personnelle suppose de réassurer le probationnaire quant à sa capacité à réitérer ses succès passés.

Observez comment l'agent recourt à ses compétences en entretien motivationnel de façon à repérer où se situe le probationnaire dans le cycle du changement, à surmonter ses résistances et à encourager le processus du changement.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Paraphrases, hochements de tête, contact visuel maintenu
- Fait des commentaires empathiques
- Évite les disputes/Suit le flot de la résistance
- Utilise des phrases réflexives/Fait apparaître les incohérences
- Utilise des phrases réflexives pour contrer la résistance et améliorer la compréhension
- Promeut l'efficacité personnelle
- S'adapte au stade du cycle du changement où se situe le probationnaire
- Suscite les commentaires auto-motivants chez le probationnaire
- Le probationnaire devient de moins en moins résistant au fur et à mesure de l'entretien

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

MODÈLE PRO-SOCIAL

Notes

Les compétences en modèle pro-social peuvent être utilisées de manière structurée de façon à amener le probationnaire à remplacer ses comportements, attitudes et pensées antisociaux par des comportements, attitudes et pensées pro-sociaux.

Pour servir effectivement de modèle, l'agent doit concrètement effectivement et ostensiblement manifester des comportements pro-sociaux.

Pour être efficaces, les félicitations et affirmations doivent se référer à des comportements, attitudes et pensées déterminées.

Pour réagir et reprendre des comportements, attitudes ou pensées antisociaux, il convient de manifester de manière subtile, mais ferme, sa désapprobation envers eux et, par exemple :

- Souligner que le comportement est à risque et quelles en sont les conséquences ;
- Décourager les rationalisations/refuser de s'y associer avec le probationnaire ;
- Réagir de manière appropriée suppose aussi de se référer au comportement spécifique et ne doit pas être totalement négatif ;
- Observer si l'agent inclue un *feedback* positif, souligne les raisons de sa désapprobation et invite le probationnaire à envisager lui-même le caractère inapproprié de son comportement antisocial (favoriser l'autocritique).

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Plusieurs manifestations du modèle
- Plusieurs manifestations de félicitations
- Les félicitations renvoient à des comportements ou pensées déterminées

- Réagit au comportement ou pensées antisociaux de manière positive (par ex. souligne les forces de l'intéressé), sans affrontement ni critique excessive
- Le probationnaire est encouragé à adopter un comportement/des pensées plus pro-sociaux

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

Notes

- S'il s'agit d'un entretien d'évaluation : un outil d'évaluation adéquat est-il utilisé ?
- S'il s'agit d'un entretien de recadrage, il convient de prêter tout particulièrement attention à ce que soient mis en œuvre : une autorité efficace ; le modèle pro-social ; l'entretien motivationnel.
- S'il s'agit d'une séance dans le cadre d'un programme, le probationnaire est-il impliqué et/ou participe-t-il de manière active ?

Observez s'il est prêté attention aux besoins criminogènes et en particulier :

- Au logement, à l'emploi, à l'éducation, à la consommation de stupéfiants ou d'alcool, aux attitudes, à la famille, aux relations, aux finances et revenus, à la stabilité émotionnelle, à la santé mentale, aux pairs antisociaux, aux loisirs et activités sociales ou religieuses et spirituelles, à la santé, aux traits de personnalité criminelle, aux comportements, attitudes ou pensées antisociales, aux complices antisociaux et aux problèmes familiaux ou de couple.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent identifie les besoins évidents
- L'agent se focalise sur l'évaluation par le probationnaire de ses propres problèmes
- L'agent se focalise sur les besoins criminogènes
- Les plans, objectifs, actions et options sont discutés, évalués et acceptés
- Des objectifs précis sont fixés
- Est centré sur des solutions
- Est optimiste quant aux possibilités de changement
- Agit tel un défenseur du probationnaire/Le réfère à des spécialistes ou autres administrations ou services lorsque c'est approprié
- Fournit aux spécialistes ou autres administrations ou services l'ensemble des informations utiles lorsque le probationnaire leur a été référé
- Discute du bénéfice du référencement sus-évoqué lorsqu'il a été fait

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

RESTRUCTURATION COGNITIVE

Notes

Dans la présente section, il s'agit d'observer comment l'agent s'adapte aux attitudes et pensées du probationnaire. Par exemple encourage-t-il ce dernier ou lui permet-il de faire état de ses pensées, attitudes et sentiments au sujet du problème traité ? L'amène-t-il à identifier et mettre en œuvre des façons de penser moins risquées ou moins susceptibles de conduire à des infractions ?

L'apprentissage de nouvelles façons de penser s'apparente sur bien des points à l'apprentissage d'autres compétences et les étapes essentielles par lesquelles l'on passe lors de telles acquisitions sont transposables, par exemple :

- Définir la compétence ;
- Donner à voir (modèle) la compétence ;
- Fournir au probationnaire la possibilité de mettre la compétence en pratique (par ex. au travers de jeux de rôle) ;
- Évaluer leur mise en œuvre et offrir un *feedback* ;
- Répéter.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent identifie les pensées antisociales
- L'agent suggère des alternatives aux pensées antisociales
- L'agent donne à voir (modèle) les modes de pensées alternatifs
- L'agent encourage le probationnaire à mettre les pensées alternatives en pratique
- Le probationnaire a la possibilité de mettre en pratique les pensées alternatives
- L'agent discute de ce que coûtent les pensées antisociales
- L'agent discute du bénéfice des modes de pensées alternatifs

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

STRUCTURE GLOBALE DE L'ENTRETIEN

Notes

L'observateur doit analyser si l'entretien est structuré d'une manière qui suscite l'implication ou la participation effective du probationnaire, ce, en conservant à l'esprit la nature et l'objectif de l'entretien.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent fournit un résumé du travail réalisé jusque-là
- L'objet de l'entretien est identifiable
- Le début, le milieu et la fin de l'entretien sont identifiables
- Le probationnaire est impliqué dans son déroulement
- L'agent résume et fournit un *feedback*
- Des dispositions sont prises pour le prochain entretien
- En attendant ce dernier, des tâches sont assignées
- La relation est dans l'ensemble de bonne qualité

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

TOTAL POUR L'ENSEMBLE DES SECTIONS (additionner tous les totaux des sections)

Commentaires