

Journée d'étude du 10 décembre 2015 à Berne

Mesures de contrainte: renforcer la confiance grâce à une communication renforcée – Rapport de la journée

par Diana Wider, secrétaire générale de la COPMA

Le 10 décembre 2015, la COPMA a organisé, en collaboration avec la Fondation Guido Fluri, une journée d'étude nationale sur le thème «Mesures de contrainte: Comment communiquer?», qui a mis l'accent sur la communication avec les personnes concernées.

Les APEA évoluent dans un environnement sensible. La loi leur confie le mandat de protéger les enfants et les adultes et d'intervenir dans le cas où ces personnes étaient menacées. Lorsque ces mesures sont imposées aux personnes contre leur volonté, il est dans la nature des choses que les décisions des APEA soient ressenties comme de la coercition par les personnes directement impliquées et qu'elles leur apparaissent difficilement compréhensibles. C'est justement la raison qui rend essentielle une bonne communication. La journée d'étude a cherché à en priorité à définir comment mieux agencer et renforcer la communication avec les personnes concernées.

Durant la matinée, plusieurs exposés ont thématiqué la responsabilité des autorités autrefois et aujourd'hui ainsi que les principales **conditions assurant la réussite des mesures appliquées aux enfants et adultes – contre leur gré** de leur point de vue:

- *Guido Fluri* a mis l'accent, dans son allocution de bienvenue, sur les personnes concernées et a demandé que les APEA prennent davantage en considération leurs besoins. Afin de rétablir la confiance, on pourrait penser à un service d'orientation neutre.
- *Luzius Mader* a évoqué le fonctionnement des mesures de contrainte à des fins d'assistance et des placements extrafamiliaux avant 1981 et en a tiré des conclusions pour les mesures de contrainte actuelles: la revendication «Parlez avec nous, pas sur nous.», peut s'avérer un guide d'action dans la pratique.
- *Karin Banholzer* a considéré les aspects psychologiques du point de vue des enfants et adolescents placés et a souligné l'importance de relations solides ainsi que d'une bonne collaboration avec la famille d'origine, dans l'optique d'un possible retour de ces jeunes dans leur famille.
- *Patrick Zobrist* a explicité le contexte de la contrainte et du pouvoir: transparence, clarté et ouverture d'esprit (par exemple, par une bonne clarification du mandat et des différents rôles), marges de manœuvre et besoins psychiques de base sont les principaux paramètres dont il convient de tenir compte.
- La matinée s'est terminée par deux comptes rendus d'expérience du point de vue d'un enfant concerné (*Christina Weber Khan*) et du point de vue des

parents (*Bruno Frick*). Ces exposés ont décrit de façon impressionnante comment les personnes concernées peuvent ressentir une procédure administrative et quelles réflexions elles se font dans de telles situations.

Durant l'après-midi, des aspects spécifiques de la **communication entre autorités et personnes concernées** ont été approfondis dans quatre ateliers:

- *Christina Manser* a parlé de l'audition de l'enfant dans la procédure ainsi que d'autres formes d'implication. Elle a insisté sur le bénéfice qu'on peut tirer de questions ouvertes et circulaires.
- *Andrea Staubli* s'est concentrée sur la communication avec les parents et a plaidé pour que, même dans un contexte de contrainte, les parents puissent avoir la possibilité d'assumer leur responsabilité.
- *Jacqueline Frossard* a souligné la vulnérabilité des personnes acculées dans des rapports de force inégaux et a présenté des possibilités de solutions pour une intervention constructive.
- *Lucie Rehsche* et *Dominique Strebel* se sont, eux, intéressés à l'intelligibilité des décisions; ils ont plaidé pour que les décisions soient rédigées à 70% au profit des personnes concernées et à 30% seulement au profit des spécialistes/avocats/autorités de recours.

Cette journée d'étude a fait ressortir combien il était important de communiquer avec les personnes concernées et d'exploiter de façon encore plus intense le potentiel d'une bonne communication pour une collaboration réussie.

La COPMA encourage les autorités à s'efforcer sans cesse, à l'avenir, **de parler avec les personnes impliquées et leurs référents de vive voix** (au lieu de communiquer par écrit) et ce, non seulement dès qu'on clarifie la situation en début de procédure, mais aussi à la fin, lorsque leur est notifiée la décision. De cette façon, dans une conversation directe, les APEA peuvent mieux expliquer le mandat de protection qui est le leur et les mesures nécessaires concrètes à prendre, et lever les malentendus. Il est également possible d'inviter à de tels entretiens des personnes de confiance. La personne concernée n'est alors plus seule et ne se sent pas «à la merci» de ses interlocuteurs, et l'accompagnateur ou l'accompagnatrice entend aussi ce qui se dit, quand l'APEA explique les raisons d'une mesure et ce que l'on peut en attendre; cette présence peut donc, le cas échéant, avoir valeur de médiation et désamorcer l'escalade.

Les discussions animées prouvent que les APEA et les curatelles professionnelles s'efforcent d'établir une communication attentive avec leurs clientes et clients et de l'optimiser pour renforcer le climat de confiance requis par leurs tâches exigeantes. La journée d'étude a fourni de précieuses indications et solutions possibles pour une bonne communication. Il est clair aussi qu'une bonne communication ne peut être possible qu'avec des **ressources suffisantes**. Etant donné que les ressources disponibles sont limitées, les APEA et les curatelles professionnelles doivent veiller à fixer des priorités et à investir leur temps là où

la communication est vraiment importante pour la réussite de l'intervention (tout en sachant que cela peut porter préjudice à d'autres cas, un dilemme constant lorsque les ressources sont faibles).

La COPMA continuera à travailler sur le thème de la «communication». Le secrétariat général accueillera avec plaisir toutes les suggestions qui lui viendront de la pratique (merci d'adresser vos courriels à diana.wider@copma.ch).

L'ensemble des documents de ce colloque sont disponibles sur:
www.copma.ch > Actualités > Journée d'étude 2015 «Mesures de contrainte»