

Surveillance et rétroaction pour les entrevues judiciaires

Sonja Brubacher, Ph. D.

Meredith Kirkland-Burke

Ordre du jour

1. Sondage national concernant les pratiques d'entrevues auprès d'enfants au Canada
2. Que nous révèle la recherche au sujet du maintien et de l'amélioration des compétences d'entrevues judiciaires?
3. Types de rétroaction
4. Examen des pairs @ CAEJ BOOST
5. Cas
6. Prochaines étapes et plan d'action

La recherche nous
révèle....

Étude n° 1

- 21 chargés d'entrevues judiciaires dûment formés.
- 96 entrevues réalisées six mois avant la formation ont été jumelées et comparées à 96 entrevues réalisées après la formation.
- Des transcriptions ont été utilisées pour coder les types de questions et calculer le nombre de détails pertinents sur le plan judiciaire produits par l'enfant lors de la partie importante des entrevues (les entrevues de meilleure qualité auraient plus de questions ouvertes et des détails fournis par les enfants en réponse à ces questions incitatives).
- 21 chargés d'entrevues judiciaires relevaient d'une des quatre conditions de formation ci-après.

N° 1

Formation en classe d'une semaine (développement de l'enfant, mais aucun protocole décrit).

N° 2

Formation de deux jours sur le recours aux entretiens structurés et l'utilisation de questions ouvertes.

N° 4

Formation sur un protocole structuré et participation aux réunions de rétroaction en groupe mensuelles.

N° 3

Formation de deux jours, y compris protocole structuré, entretiens simulés. Après deux jours, les chargés d'entretiens ont reçu une rétroaction écrite et verbale personnalisée concernant les entretiens et ont participé à des réunions de rétroaction en groupe mensuelles sur la conformité au protocole et les adaptations nécessaires en fonction des cas.

Constatations

- Meilleure conformité au protocole et meilleure qualité d'entrevues judiciaires observées chez les 3^e et 4^e groupes de formation qui :
 - Avaient reçu une formation pour suivre un protocole d'entrevues judiciaires particulier; ET
 - Avaient participé à des ateliers d'une journée complète (formation continue);
 - Aucune différence notable entre les chargés d'entrevues ayant participé à des ateliers mensuels continus comparativement à ceux ayant participé aux ateliers mensuels ET ayant reçu une rétroaction individuelle pour la majorité de leurs entrevues.

Étude n° 2 : Huit chargés d'entrevues judiciaires Lamb et coll., 2002

37 entrevues avec supervision et
rétroaction



37 entrevues après la supervision
et la rétroaction



Lamb et coll., 2002

- Constatations
 - Après la supervision et la rétroaction :
 - baisse importante du recours aux questions ouvertes;
 - augmentation des questions à options et des questions incitatives;
 - questions à options et questions incitatives posées plus tôt au cours de l'entrevue.

« Les résultats indiqués ici donnent à penser qu'en l'absence de la supervision et des occasions continues de réexaminer soigneusement leurs entrevues, les enquêteurs ont tendance à se fier à des techniques moins souhaitables et moins efficaces ... des discussions continues et la résolution de problèmes au sein des groupes d'enquêteurs pourraient avoir aidé les chargés d'entrevues à maintenir de meilleures pratiques d'entrevues, fournissant un moyen moins coûteux mais efficace de maintenir la qualité des entrevues d'enquête. »

Lamb et coll., 2002

Étude n° 3

- 13 chargés d'entrevues
- Atelier de deux jours – développement de l'enfant et techniques d'entrevue.
- Les chargés d'entrevues ont réalisé des entrevues une semaine sur deux et ont reçu une rétroaction écrite et verbale (pendant 8 mois).
- Deux mois après le premier atelier – formation d'appoint offerte.
- Constatations
 - Les entrevues comportaient plus de questions ouvertes et moins de questions fermées à la suite de la formation d'appoint.
- Conclusions : Un apprentissage espacé peut aider les chargés d'entrevues à maintenir leurs techniques d'entrevue.

Rischke, Roberts, Price, 2011

Étude n° 4

- 19 étudiants en droit ont interrogé des enfants de 5 à 10 ans, à raison d'une fois par semaine pendant 10 semaines.
- Un auto-examen d'une heure et un examen par les pairs d'une heure chaque semaine avec un examen des transcriptions et des vidéos.
- Tous les chargés d'entrevues ont amélioré leur technique d'entrevue : réduction des questions à options (31 %) et augmentation des questions ouvertes (47 %).
- L'amélioration a été graduelle et est survenue au fil du temps.

Stolzenberg, Lyon, 2015

Parler avec des enfants

- <https://www.youtube.com/watch?v=NkfcPQQ2IaQ>
- 0 - 2:42

Nos tendances naturelles...

- **D'après une étude, les policiers qui interrogent des enfants ont tendance à poser des questions « largement inappropriées » qui pourraient donner lieu à des condamnations injustifiées.**
- [Douglas Quan, npquickwire](#) | 6 mai 2014, 18 h 43 (HE), *National Post*
 - 45 entrevues auprès d'un service de police canadien.
 - Enfants âgés de 3 à 17 ans.
 - Enquêtes portant sur des agressions sexuelles, des agressions, le « leurre » par Internet, l'exhibitionnisme, le voyeurisme.
 - Divulcation dans 93 % des cas.
 - Les policiers ont suivi la formation sur le modèle PEACE pour les adultes réalisant des entrevues.

Nos tendances naturelles...

- Constatations
 - Questions ouvertes – 7 %
 - Questions directives – 31 %
 - Questions fermées/ciblées – 39 %
 - Questions suggestives – 4 %
 - Autre (sommaire, multiple) – 19 %
 - 40 % des détails centraux fournis par l'enfant par suite de questions ouvertes.

Erreurs commises lors d'entrevues judiciaires

- Les questions directives ou fermées sont celles qui prédominent.
- La pratique de narration de l'événement (entrevue simulée) n'est pas utilisée.
- De jeunes enfants se font demander à quel moment les événements surviennent et à quelle fréquence.
- Transition de l'enfant vers la phase de corroboration alors qu'il n'est pas engagé.



Types de rétroaction pour les entrevues judiciaires

Modèles d'entrevues judiciaires pour les CAE

- Chargé d'entrevues judiciaires désigné
 - petit groupe de personnes hautement qualifiées réalisant des entrevues pour le compte des enquêteurs;
 - ne s'occupent généralement pas d'autres parties d'une enquête.
- Chargé d'entrevues judiciaires généraliste
 - plus grand groupe de chargés d'entrevues (généralement des intervenants de la protection de l'enfance et la police) réalisant des entrevues judiciaires pour le compte de leur CAE et participant aussi à d'autres aspects de l'enquête (policier responsable, travailleur chargé de l'accueil).
- Chargé d'entrevues judiciaires hybride
 - combinaison de l'approche de chargé d'entrevues désigné et généraliste.

Supervision

- Interaction personnelle entre un chargé d'entrevues judiciaires plus expérimenté et un nouveau chargé d'entrevues judiciaires/chargé d'entrevues judiciaires moins expérimenté;
- Pourrait ou non comprendre une évaluation du rendement du chargé d'entrevues aux fins d'assurance de la qualité.



Supervision

Les pour

- il est possible d'adapter la rétroaction pour répondre à des besoins d'apprentissage bien précis;
- plus utile pour les chargés d'entrevues judiciaires moins expérimentés qui pourraient tirer parti d'une rétroaction au départ;
- peut surveiller si la rétroaction est mise en œuvre dans la pratique;
- la confidentialité du chargé d'entrevues judiciaires est plus facile à maintenir.

Les contre

- pression exercée sur les ressources humaines;
- si rattachée au rendement – possibilité que le chargé d'entrevues judiciaires se montre moins engagé et moins honnête.

Consultation

- interaction personnelle lorsqu'une personne possédant les connaissances/compétences spécialisées fournit des conseils d'expert et une rétroaction pour aider le chargé d'entrevues à améliorer et à perfectionner ses compétences;
- généralement non rattachée à l'évaluation du rendement;
- le consultant ne fait bien souvent pas partie de l'organisation.

Consultation

Les pour

- non rattachée au rendement, alors engagement accru étant donné que le consultant ne fait généralement pas partie de l'organisation du chargé d'entrevues;
- adaptée aux besoins individuels du chargé d'entrevues;
- aucun risque pour le chargé d'entrevues en termes de vulnérabilité avec ses collègues;
- il est plus facile d'assurer la confidentialité.

Les contre

- ne peut pas surveiller si la rétroaction est mise en œuvre dans la pratique;
- pratique coûteuse.

Auto-examen

- Examiner soi-même son [perfectionnement](#) et ses progrès pour déterminer si une situation s'est améliorée et les secteurs qui pourraient nécessiter des [améliorations](#).

Auto-examen

Les pour

- pression exercée sur les ressources humaines;
- facile à mettre en œuvre – aucune réunion ni coordination parmi les professionnels.

Les contre

- objectivité/neutralité contestables;
- pas de temps prévu dans la journée de travail;
- responsabilité limitée envers la pratique de changement.

Peer Review Sheet

Put √ for more than one word response to that question type.

Put X for one word response to that question type.

Put O for "I don't know" or no response to that question type.

Open Questions/ Invitations	
"Wh" Questions/ Specific	
Closed Questions (Yes/No and Multiple Choice)	

INTERVIEW COMPONENTS PEER REVIEW FORM 1.5

Interviewer Name _____ Reviewer Name _____ Date _____

INTERVIEW COMPONENTS

COMMENTS

Check off each component as it is covered.

YES	NO	N/A	STAGE ONE COMPONENTS
			Introduce self and role
			Gather information
			Check below Truth-Lie
			Interviewer explain
			Child demonstrates understanding
			Child agrees to tell the truth
			Check below Rules
			Don't know (explain)
			Don't know (demonstrate)
			Don't understand (explain)
			Don't understand (demonstrate)
			Correct me (explain)
			Correct me (demonstrate)
			Help me understand (explain)
			Other rules (specify in comments section)
			Developmental screening
			Invite narrative about neutral topic
YES	NO	N/A	STAGE TWO COMPONENTS
			Appropriately timed transition to topic of concern
			Non-leading transition to topic of concern
			Invite free narrative about topic of concern
			Seek specific details about topic of concern
			Corroborative questioning about topic of concern
			Consistent 'Hourglass' Questioning
			Explore multiple hypotheses
YES	NO	N/A	STAGE THREE COMPONENTS
			Do safety planning
			Invite child's questions
			Ask about any other concerns
			Introduce neutral topic
			Explain what's next
			Thank child appropriately
			Avoid cultural insensitivity throughout interview

*Use the free space provided in the right margin next to the table to **comment** about components omitted or shortened because of developmental level of child. Rules and Truth-Lie are often adapted or omitted for preschoolers, and developmental screening adapted or omitted for children aged 7 and older.*

Examen par les pairs

- Discussion facilitée avec d'autres chargés d'entrevues ou membres de l'équipe dans le but de maintenir et d'accroître des pratiques souhaitables lors d'entrevues judiciaires.
- Processus visant à évaluer de façon critique la pratique d'une personne avec des pairs.
- Processus formel.
- Environnement neutre.
- Normes de groupe établies.
- Compréhension commune des objectifs, des processus et de l'intention.

Examen par les pairs

Les pour

- entendre les perspectives d'autres intervenants;
- observer différents styles/approches d'entrevues;
- contribuer aux préparatifs d'autres examens comme les témoignages en cour;
- non rattaché au rendement, alors engagement accru possible;

Les contre

- vulnérabilité avec les pairs (pair examinateur et personne visée par l'examen);
- non adapté aux besoins de formation ou d'apprentissage individuels;
- surveillance limitée pour déterminer si la rétroaction se traduit en changements dans la pratique;
- malaise à se regarder sur vidéo (mouvement de recul).



Examen par les pairs pour les entrevues judiciaires

Toronto/BOOST CAEJ

Échéancier

- Février 2013
 - Police/personnel du CAE ayant suivi la formation initiale par l'entremise du NCAC (trois jours).
- **Octobre 2013**
 - **Ouverture du CAEJ**
- Décembre 2013 –
 - Modèle proposé pour l'examen par les pairs fourni à la direction et examiné par un petit groupe de superviseurs/d'employés puis proposé à l'équipe de direction conjointe aux fins d'approbation.
- Octobre 2014 –
 - Processus d'examen par les pairs mis en place pour le personnel de la police et de la protection de l'enfance.
- Novembre et décembre 2014
 - Deux séances pilotes d'examen par les pairs
- **Février 2015 jusqu'à aujourd'hui – examen par les pairs mensuel**

Principes directeurs

- L'entrevue judiciaire parfaite n'existe pas et vous n'êtes pas tenu de satisfaire à une norme chimérique.
- Essayez de garder un esprit ouvert et d'écouter/de tenir compte des directives que vous recevrez. Vos dossiers n'en souffriront pas.
- Vous n'avez pas à expliquer pourquoi vous avez fait des choses dans le passé, car les raisons sont vraisemblablement très bonnes, mais les directives élargiront vos options et vos compétences.
- Interroger des victimes est l'une des parties les plus difficiles d'une enquête.
- La rétroaction devrait comprendre les impressions générales de l'entrevue, les suggestions d'amélioration et la mise en lumière des points forts du chargé d'entrevues.
- Protégez le droit à la confidentialité de votre collègue et évitez de parler de l'examen par les pairs à l'extérieur des séances d'examen par les pairs.

Sélection des dossiers

- à la discrétion du chargé d'entrevues;
- un dossier difficile où une rétroaction serait utile;
- met en évidence une difficulté souvent rencontrée par les chargés d'entrevues judiciaires, alors pourrait s'avérer utile pour d'autres chargés d'entrevues lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés semblables.

Processus d'examen par les pairs

- Le policier ou le travailleur donne un court historique du dossier.
- Le policier ou le travailleur soulève des questions auprès du groupe (secteurs où ils aimeraient obtenir une rétroaction, c.-à-d. autres stratégies pour gérer la réticence, la transition aux faits importants).
- L'enregistrement vidéo a commencé et le policier/travailleur ou le facilitateur présent interrompt l'enregistrement vidéo à différents moments au cours de l'entrevue et demande...

Quelles questions poseriez-vous ou que feriez-vous ensuite?

Au cours des trois dernières années...

- Ont réalisé 35 séances d'examen par les pairs de février 2015 à février 2018.

Thèmes

- gérer la réticence envers les entrevues judiciaires;
- demander la divulgation de blessures émotionnelles;
- adapter l'approche d'entrevue aux enfants de 12 ans souffrant d'un trouble de stress aigu;
- séparer les incidents multiples;
- déterminer le moment où les questions sont épuisées;
- utiliser des outils d'entrevue (diagrammes, etc.);
- déterminer quel contexte obtenir;
- approche à adopter lors de préoccupations liées au comportement sexuel ou au contact avec un délinquant sexuel versus divulgation.

Thèmes (suite)

- devrions-nous intégrer la prévention des agressions sexuelles dans nos entrevues judiciaires?
- utilisation régulière du dépistage de l'exploitation sexuelle;
- est-il possible de vouloir établir une relation trop étroite?
- suggestions de suivi lorsque les enfants ont effectué une divulgation immédiate dès le début de l'entrevue – retour au protocole vs encourager la divulgation;
- comment mener des entrevues judiciaires conjointes efficaces (entre la police et le CAE);
- répondre aux déclarations fantastiques lors d'entrevues;
- utilisation d'interprètes lors d'entrevues judiciaires;
- adaptation aux enfants d'âge préscolaire;
- approche d'entrevue à la suite d'une rétractation.

Leçons retenues

- Taille du groupe : 12 à 15 participants (la sécurité par le nombre).
- Arrêt et début de DVD – réduit l'attention sur le chargé d'entrevues – nous y travaillons tous ensemble – vous vous retrouverez dans cette situation un jour – que ferez-vous.
- Liste de contrôle/rétroaction écrite non utilisées.
- Attribution bien à l'avance pour la séance d'examen par les pairs avec suivi au préalable pour s'assurer que le DVD est disponible (approche volontariste difficile).
- Facilitateur/leader engagé.
- Prévoir l'entrevue en début de journée.
- Élaborer une stratégie pour le roulement du personnel.

Prochaines étapes?