

# **CONSEILS POUR ÉTABLIR DES RAPPORTS AVEC LES JEUNES**

Quand des jeunes se présentent à un carrefour bien-être pour les jeunes de l'Ontario (CBEJO), ils peuvent être très ouverts, capables de remplir les formulaires papier ou sur l'iPad et prêts à le faire. Ils peuvent aussi être très hésitants et peu disposés à le faire, ou encore avoir du mal à accomplir cette tâche. à cet effet. Leur attitude peut également se situer entre ces deux extrêmes. Comment pouvons-nous déterminer avec justesse le degré de confort des jeunes et arriver à établir avec eux des rapports tels qu'ils se sentiront à l'aise et en sécurité au CBEJO ?

## **Qu'entendons-nous par rapports ?**

- Les rapports consistent en liens ou en relations avec une autre personne – c'est un état d'entente harmonieuse avec elle. L'établissement de rapports est le processus permettant de tisser des liens avec une autre personne, ce qui favorise souvent l'instauration d'une alliance thérapeutique positive.
- L'alliance thérapeutique – qui diffère des rapports – est l'expression utilisée pour désigner l'attachement affectif qui unit un.e fournisseur.se de services et un jeune et se manifeste par leur accord à collaborer pour atteindre les objectifs fixés et accomplir certaines tâches dans le cadre de la thérapie.
- L'établissement de rapports s'amorce dès que les jeunes franchissent la porte. Idéalement, le personnel du réseau de carrefours réagit positivement aux jeunes qui se présentent, de manière à ce que ceux-ci se sentent pris en compte et bien accueillis, car les rapports sont considérés comme un élément important pour la réalisation d'interventions thérapeutiques réussies débouchant sur des résultats concluants.

## **Comment pouvons-nous établir des rapports avec les jeunes qui franchissent la porte d'un CBEJO pour la première fois ?**

- Il arrive que des rapports s'instaurent naturellement (ça « clique » avec quelqu'un sans qu'aucun effort ne soit nécessaire), mais parfois, il faut les établir délibérément en prêtant attention aux facteurs suivants :

<b>Contact visuel</b>	Si c'est pertinent, établissez un contact visuel avec les jeunes dès qu'ils franchissent la porte. (Prenez toutefois en considération les particularités culturelles car, dans certains cas, un tel contact est inapproprié.) Adaptez votre attitude à celle des jeunes quant au contact visuel (l'adoption d'un langage corporel analogue au leur contribue à l'établissement de rapports).
-----------------------	--

<p><b>Expression du visage</b></p>	<p>Souriez aux jeunes en toute sincérité. (Les jeunes qui ont subi un rejet ou font difficilement confiance aux autres peuvent être sensibles aux réactions du visage.) Soyez attentifs à vos réactions, car certains jeunes font des remarques intempestives pour susciter des réactions (p. ex., tentez de ne pas réagir outre mesure ou de manifester consternation ou stupéfaction. Essayez plutôt de faire preuve d'ouverture d'esprit.)</p>
<p> <b>Langage corporel</b></p>	<p>Levez-vous et éloignez-vous de votre bureau pour accueillir les jeunes (absence d'obstacle). Prenez en compte les particularités culturelles en ce qui a trait à la distanciation physique. Penchez-vous vers l'avant/vers eux pour manifester votre intérêt et votre souci d'aider. Il n'est pas conseillé de se serrer la main durant la pandémie de Covid-19.</p>
<p> <b>Empathie</b></p>	<p>Essayez d'écouter avec compassion et de comprendre ce que les jeunes vivent et aidez-les à explorer les étapes suivantes au CBEJO. Demandez aux jeunes de « vous aider à les comprendre » – essayez de ne pas faire de suppositions et laissez-les plutôt vous raconter ce qu'ils ont vécu.</p>
<p> <b>Respect</b></p>	<p>Il va sans dire qu'il est primordial de traiter toute personne qui se présente au CBEJO avec respect et de lui accorder toute votre attention – chacune est une personne importante!</p>
<p> <b>Authenticité</b></p>	<p>Véracité et authenticité sont de mise. (Les jeunes ont souvent un système d'alarme interne qui leur permet de détecter facilement les « simulateurs ».) Traitez les jeunes avec humanité et montrez-leur que leurs sentiments sont tout à fait normaux. Demandez-vous : « Quel est le message que je leur transmets ? »</p>

 <p><b>Accueil des jeunes (et de tout membre de leur famille) et présentation de soi</b></p>	<p>« Bonjour ! Bienvenue au carrefour ! Je suis vraiment content.e que tu aies décidé de venir – merci beaucoup. Est-ce ta première visite ? Je m’appelle ____ et je suis [décrivez votre poste]. Te sens-tu à l’aise de m’indiquer ton nom et les pronoms à utiliser dans ton cas ? »</p> <p>Amorcez une conversation anodine non stressante et non menaçante – « Es-tu venu.e à pied ou es-tu venu.e en voiture avec un.e ami.e ? Il fait vraiment froid aujourd’hui. »</p> <p>Tentez de trouver des points communs. Y a-t-il quelque chose à laquelle vous pouvez vous relier ? Prêtez attention au style de vêtements qu’ils portent, aux étiquettes et à leurs accessoires (p. ex., s’ils ont des écouteurs, vous pourriez leur poser des questions sur la musique qu’ils aiment entendre). Prêtez attention à votre habillement : certains symboles, images ou marques peuvent être jugés offensifs en fonction des critères culturels des jeunes.</p> <p>Vous pouvez demander aux jeunes s’ils préfèrent s’exprimer dans une autre langue et, le cas échéant, trouvez un autre membre du personnel du carrefour qui parle la langue de leur choix si c’est possible, ou demandez l’aide d’un.e interprète.</p>
 <p><b>Écoute active</b></p>	<p>Concentrez-vous sur les jeunes et démontrez activement que vous les écoutez en leur adressant des signes verbaux (p. ex., en rappelant certains points, en posant des questions pertinentes, en demandant des éclaircissements, en reformulant certaines idées pour prouver que vous avez compris, en faisant des résumés) et des signes non verbaux (p. ex., en vous penchant vers eux et en ne regardant pas les autres personnes se trouvant à proximité).</p>

 <p><b>Compréhension des comportements des jeunes</b></p>	<p>CBEJO offre des services axés sur les jeunes. Gardez en tête que, parfois, les jeunes se sentent plus à l’aise de consulter leur téléphone ou d’écouter de la musique pendant qu’ils parlent ou remplissent un questionnaire.</p> <p>N’hésitez pas à disposer des objets à triturer dans la salle, ni même à les utiliser pour donner l’exemple.</p> <p>N’oubliez pas que certains jeunes peuvent avoir pris des médicaments, de l’alcool ou de la drogue et que les effets de ces substances peuvent se faire sentir au niveau de leur comportement, de leur présentation ou de leurs aptitudes cognitives (p. ex., somnolence, déficit d’attention).</p>
 <p><b>Rappel de certains détails au sujet des jeunes ou de leur famille lors des visites subséquentes</b></p>	<p>Nous voulons que les jeunes se sentent les bienvenus et qu’ils sachent que nous nous souvenons d’eux quand ils se présentent de nouveau au CBEJO pour des visites de suivi. Essayez de retenir leur nom ou les pronoms utilisés pour les désigner, ou encore un élément non clinique dont ils vous ont parlé durant les échanges anodins, etc. pour qu’ils sachent que vous les reconnaissez quand ils reviennent.</p>
 <p><b>Information sur le carrefour (verbalement, brochure, objets sur le mur)</b></p>	<p>Par exemple, « Aimerais-tu que je te parle des services que notre carrefour offre ? » « Nous servons les jeunes de 12 à 25 ans. C’est une nouvelle manière transformationnelle de fournir des services aux jeunes – un modèle à guichet unique, sans rendez-vous et sans recommandation de médecins, une approche centrée sur les jeunes et véritablement axée sur la collaboration. Nous voulons que les services offerts correspondent vraiment à tes besoins. »</p> <p>Veuillez vous reporter au document intitulé « <i>Texte initial pour les orienteurs des jeunes/le personnel d’accueil</i> ».</p> <p>Des photos du personnel du carrefour fixées sur le mur ou un tableau d’affichage avec indication de leur nom et un détail amusant peuvent aussi donner d’excellents résultats, tout comme des photos ou des visites virtuelles du carrefour sur le site Web du CBEJO.</p>

 <p><b>Visite du carrefour</b></p>	<p>« Aimerais-tu que je te fasse visiter les lieux ? »  Si possible, offrez de la nourriture et de l'eau ou du jus pour rendre la rencontre moins formelle et aider les jeunes à se sentir plus à l'aise. (Les besoins fondamentaux de certains jeunes ne sont pas comblés à la maison. Ils peuvent donc être ravis de recevoir une collation au carrefour.)</p>
 <p><b>Questions pour s'assurer que les jeunes (ou tout membre de leur famille) ont bien compris</b></p>	<p>« As-tu des questions à poser au sujet de ce que nous avons vu jusqu'à présent, ou aimerais-tu en apprendre davantage sur un point en particulier ? »  (Ils pourraient vouloir poursuivre la discussion ailleurs, dans un endroit plus privé.)</p>
 <p><b>Demande au sujet du motif de la visite</b></p>	<p>« Peux-tu m'indiquer ce qui t'amène ici aujourd'hui ? » (Vous pourriez vouloir poser cette question dans un endroit moins passant, car certains jeunes ne veulent pas répondre devant les autres. S'ils veulent avoir accès à des services autres que des activités visant à assurer leur bien-être, vous devrez suivre le processus ci-dessous et leur demander de remplir le formulaire sur iPad ou papier.)  Évitez d'utiliser des mots techniques et des acronymes.</p>
 <p><b>Approche tenant compte des traumatismes</b></p>	<p>Prenez en compte que le vécu des jeunes a des répercussions sur leur présentation, aptitude à dialoguer, comportement et respect du traitement, ainsi que sur les résultats.  Créez un environnement non menaçant où les jeunes se sentiront en confiance et en sécurité lors des interactions, de manière à favoriser l'acceptation, à créer des relations positives et à augmenter les chances qu'ils se présentent de nouveau au CBEJO pour obtenir des services.  Une approche tenant compte des besoins des personnes ayant vécu des traumatismes exige une attention soutenue, de la bienveillance et de la sensibilité.</p>

**Comment pouvons-nous mobiliser des jeunes provenant de divers milieux ?**

Le personnel du CBEJO offre des services qui satisfont de manière équitable les besoins des jeunes de diverses origines (y compris ceux qui sont souvent exclus et marginalisés). Par ailleurs, le personnel respecte les croyances et les pratiques des jeunes en matière de santé, répond à leurs besoins culturels et linguistiques, et agit en conséquence.

Aucune méthode universelle d'établissement de rapports ne peut fonctionner pour l'ensemble des jeunes. Comme les adultes, les jeunes sont des êtres à part entière dont les antécédents et le vécu varient, et ils peuvent réagir différemment aux diverses méthodes d'établissement de rapports. Il peut être utile de mobiliser les membres de la famille d'un jeune qui l'accompagnent, ou tous les fournisseurs de services déjà en contact avec lui lors de l'établissement de rapports. Quand un jeune découvre le carrefour, posez-lui des questions et tenez compte de toutes les susceptibilités ou de tous les obstacles que vous décelez chez lui.

### **Comment pouvons-nous établir des rapports non seulement avec les jeunes, mais aussi avec des membres de leur famille ? (consultez le document intitulé *Conseils pour établir des rapports avec les familles*)**

---

- Les jeunes peuvent se présenter au carrefour – de leur gré ou à contrecœur – avec des membres de la famille. Il importe d'établir des rapports avec ces tiers.
- Les facteurs d'établissement de rapports décrits dans le tableau précédent s'appliquent aussi aux membres de la famille.
- Les jeunes et les membres de leur famille savent que le carrefour est un endroit axé sur les jeunes et qu'ils peuvent s'y présenter avec toute personne dont ils ont besoin pour obtenir du soutien, car nous voulons tous travailler ensemble pour promouvoir le mieux-être des jeunes.
- Prêtez attention aux indices verbaux et non verbaux pour déterminer les relations des jeunes avec les membres de leur famille.
- Si les jeunes y consentent, le personnel du CBEJO peut rencontrer les membres de leur famille pour qu'ils puissent les aider à atteindre leurs objectifs ou pour leur donner des renseignements supplémentaires sur tout programme de soutien aux familles.
- Quand vous travaillez avec des jeunes, il est bon de leur demander sur qui ils peuvent compter/vers qui ils se tournent quand ça va mal, car vous aurez ainsi une bonne idée des véritables appuis dont ils disposent.
- Indiquez aux jeunes et aux membres de leur famille qu'au CBEJO, les familles sont considérées comme des décideurs actifs et des partenaires à part entière dans le traitement et la prestation des services, et ce au niveau de la personne, de l'organisation et du système. Nous voulons ainsi maximiser la qualité des services offerts aux jeunes et aux familles en nous assurant que la conception des services et des politiques traduit bien les besoins et les préférences des jeunes et des familles.

### **Quels éléments propres au développement devons-nous prendre en considération pour l'établissement de rapports avec des jeunes de 12 à 25 ans ?**

---

ÂGE ET LANGAGE :

- L'âge chronologique des jeunes peut ne pas correspondre à leur stade de développement. Quand vous parlez à un jeune, utilisez d'abord un langage simple et adaptez-le en fonction de la façon dont il réagit. Le fait de commencer en utilisant des termes complexes ou techniques et de devoir ensuite passer à des énoncés plus simples peut être humiliant pour un jeune.

#### RAISONNEMENT ET CAPACITÉS COGNITIVES :

- Le raisonnement des plus jeunes peut être plus concret (p. ex., utilisation au pied de la lettre de l'information qui se trouve devant eux) alors que celui de leurs aînés peut être plus abstrait (p. ex., application à de nouvelles situations de l'information utilisée, analyse de l'information, distinction de modèles).
- Au fur et à mesure de leur développement, les jeunes sont de plus en plus capables d'avoir des pensées complexes, d'exprimer leurs sentiments en parlant et d'expliquer leurs choix.
- Les capacités cognitives acquises durant l'adolescence peuvent se traduire par des sentiments d'égoïsme. C'est ainsi que les adolescents pensent qu'ils peuvent tout faire et qu'ils en connaissent plus que quiconque. Tentez d'éviter les rapports de force. Dites plutôt : « Aide-moi à comprendre », ou parlez de choses et autres sur un mode plaisant en évitant tout sarcasme.

#### CORTEX PRÉFRONTAL ET COMPORTEMENT :

- Le cortex préfrontal, responsable de la planification, de l'organisation, de la compréhension des risques et des conséquences des actes qu'on accomplit, n'atteint généralement son plein développement qu'à la mi-vingtaine ou au début de la trentaine. C'est pourquoi les adolescents et les jeunes adultes peuvent agir de manière impulsive plutôt que réfléchie, et avoir des comportements dangereux.
- À mesure que les jeunes se développent, ils parviennent de plus en plus à retarder la gratification et ont tendance à se préoccuper davantage de l'avenir.
- Des activités qui leur plaisaient peuvent perdre graduellement leur attrait avec le passage des ans.

#### PRESSIONS :

- Les adolescents peuvent ressentir plus de pressions pour répondre d'une certaine façon, et se méfier davantage des autres. À mesure que les jeunes se développent, ils se sentent plus à l'aise de répondre.

#### PRISE DE DÉCISION :

- Les jeunes plus âgés sont de plus en plus aptes à prendre des décisions par rapport aux plus jeunes.
- À mesure que les jeunes se développent, ils arrivent à faire leurs propres plans et à établir des objectifs à plus long terme, et sont de plus en plus aptes à évaluer différents facteurs avant de prendre des décisions.

#### RAISONNEMENT ÉMOTIONNEL ET SOCIAL :

- Les jeunes adolescents commencent à s'intéresser davantage à leurs pairs et moins à leur famille, et ils sont de plus en plus influencés par eux. Ils peuvent être moroses et avoir des sautes d'humeur.
- À mesure que les jeunes se développent, ils se détachent de leurs parents et sont plus aptes à partager et à créer des relations intimes.

- Les problèmes de santé mentale et/ou de consommation de substances ont tendance à se manifester durant cette période.
- Les jeunes se concentrent habituellement sur eux-mêmes et sont en quête de leur identité.

#### HUMOUR :

- Les types d'humour qu'on apprécie et auxquels on est sensible varient selon l'âge et le degré de maturité.
- Évitez le sarcasme – il peut blesser la personne et entraîner des conflits.

#### COMPLIMENTS :

- Pour les jeunes de tous âges, assurez-vous que les compliments sont vraiment sentis, ne sont pas exagérés et conviennent à l'âge du jeune auquel ils s'adressent.
- Certains types de compliments peuvent être positifs et stimulants pour bon nombre de jeunes (p. ex., « Fantastique ! Je suis impressionné.e par ta façon de procéder. »)
- Gardez en tête que certains jeunes ne réagissent pas positivement aux compliments (p. ex., ils n'aiment pas attirer l'attention, se sentent mal à l'aise ou doutent du bien-fondé des compliments).
- Assurez-vous de toujours être sincère quand vous faites un compliment (sinon les jeunes pourraient croire que vous tentez de les manipuler ou que vous avez pitié d'eux).
- Félicitez les jeunes, selon leur âge et leur stade de développement, pour des facteurs qu'ils peuvent maîtriser (p. ex., les stratégies et les efforts plutôt que les aptitudes naturelles).

#### LIEU PHYSIQUE :

- Les plus jeunes peuvent profiter d'un lieu de rencontre paisible, confortable et sans distractions (pour réduire l'anxiété et l'inattention). Leurs aînés peuvent aussi apprécier de tels lieux. En général, quand les gens se sentent à l'aise et en sécurité, ils sont davantage portés à révéler leurs préférences, points de vue, etc.
- Ne sous-estimez pas les vertus du bruit blanc ou de la musique de fond pour certains jeunes. Le silence peut être pénible pour certains, particulièrement quand ils retiennent leurs émotions.

## **Comment pouvons-nous parler aux jeunes de la nécessité de remplir les formulaires sur l'iPad (ou sur papier) tout en maintenant les rapports établis avec eux ?**

.....

Veillez vous reporter au document intitulé « *Texte initial pour les orienteurs des jeunes/le personnel d'accueil* ».

- Tentez d'être optimiste, chaleureux.se et convaincant.e lorsque vous présentez l'iPad et décrivez les raisons pour lesquelles nous recueillons cette information – si vous indiquez avec enthousiasme que vous avez entièrement confiance aux soins fondés sur des mesures qu'offre CBEJO, les jeunes seront plus portés à remplir les questionnaires.
- Tenez pour acquis que les jeunes voudront remplir les questionnaires. Généralement, ils se sont présentés de leur propre gré pour obtenir de l'aide. Rappelez-vous que, parfois, les jeunes répondent plus facilement et plus honnêtement quand personne ne les regarde ou quand ils ne

sentent pas qu'on les juge. Aussi, ils n'ont qu'à cocher leurs réponses sur un iPad. (Certains jeunes pourraient par contre avoir besoin d'une plus grande aide.)

- Veuillez garder en tête que les questionnaires sociodémographiques et de dépistage clinique sont remplis avant que ne se créent les relations thérapeutiques avec un.e fournisseur.se de services. Donc, les rapports qui s'établissent avec les premières personnes que les jeunes voient sont importants !
- Prenez en considération toutes les dispositions qui peuvent être nécessaires avec les jeunes qui ont un handicap (p. ex., s'ils ne peuvent tenir l'iPad), n'ont qu'un faible niveau d'alphabétisme, ou dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français.
  - Le cadre physique peut devoir être modifié, une plus grande intimité peut être nécessaire, les questions peuvent être posées oralement, un.e interprète peut être requis.e, ou le soutien d'un adulte, un objet à triturer, une balle anti-stress, du bruit d'ambiance ou d'autres moyens peuvent être jugés appropriés, etc.
  - Ne vous faites pas d'idées préconçues quant au niveau d'alphabétisme des jeunes ou à leur façon de traiter l'information. Ayez de multiples formats, y compris un iPad et des copies papier des formulaires, ou proposez aux jeunes de vous rendre dans une salle plus privée où vous pourrez leur poser les questions et prendre note de leurs réponses.
- Assurez-vous d'installer les jeunes dans un lieu sûr et confortable pour qu'ils puissent remplir les questionnaires avec un minimum de distractions.
- Pensez à l'endroit le plus approprié où vous asseoir par rapport aux jeunes. Si vous vous assoyez face à eux à une table, ils peuvent se sentir menacés, et cette formule de type interrogatoire peut créer un obstacle. Il est préférable de vous asseoir à côté des jeunes ou en diagonale par rapport à eux si cela semble opportun, ou encore de vous tenir à une certaine distance, pour qu'ils sachent que vous n'êtes pas loin et que vous pourrez répondre à leurs questions au besoin.

#### Suggestions sur ce que vous pouvez dire :

- « Pour pouvoir t'offrir le meilleur service possible, il est utile que nous apprenions certaines choses à ton sujet. Nous utilisons un iPad pour que tu nous donnes certaines informations sur toi, et tu n'as qu'à cocher les bonnes réponses. (Si tu le préfères, tu peux répondre sur un formulaire papier.) Fondamentalement, tes réponses :
  - nous aident à mieux te connaître ;
  - nous aident à déterminer les services qui conviennent le mieux compte tenu de tes besoins ;
  - nous aident à faire ensemble le suivi de tes progrès ;
  - nous aident à vérifier ensemble tes objectifs. »
- « Ça te donne l'occasion de mentionner des points qui comptent pour toi, pour éviter que nous fassions des hypothèses à ton sujet. »
- « Il te faudra environ 30 minutes pour remplir les formulaires, mais il se peut que cela te prenne moins de temps, ou plus. » (Si les jeunes indiquent qu'ils ont déjà rempli tant de formulaires dans le passé ou qu'on les a laissés tomber, etc., vous pouvez leur expliquer que ces formulaires constituent des outils servant à un dépistage rapide, et non à une évaluation fastidieuse, et qu'ils vous permettront de les aiguiller vers quelqu'un aussi vite que possible, dans les 72 heures, en principe.)

- « Chaque question a sa raison d’être – ce qui veut dire qu’elle doit aider à comprendre ce qui compte le plus pour toi et comment nous pouvons te fournir la meilleure aide possible ! De nombreux jeunes ont répondu à tous ces questionnaires, qui ont prouvé qu’ils permettent de recueillir des renseignements précis – c’est pourquoi nous les avons choisis. »
- « Ici, ces questionnaires sont une condition de base à remplir avant de rencontrer un.e fournisseur.se de services que tu apprendras à connaître et qui passera en revue le tout avec toi. Ensuite, tu chercheras, avec ton/ta fournisseur.se de services, à déterminer les meilleurs moyens d’atteindre tes objectifs. »
- « Te sens-tu à l’aise d’utiliser l’iPad dès maintenant ? » (peu importe où dans votre carrefour)
- Si vous constatez que cette option ne semble pas plaire aux jeunes ou qu’il refusent carrément, demandez-leur s’ils préfèrent un autre endroit dans le carrefour et présentez-leur les diverses options disponibles.
- « Les questions sont toutes en anglais (ou en français). Aimerais-tu avoir de l’aide pour y répondre ou veux-tu que je te les lise à voix haute ? Je resterai tout près. Donc, si tu as des questions à poser, n’hésite surtout pas à m’en faire part. »
- « Veux-tu que je passe te voir d’ici quelques minutes pour vérifier si tout va bien ? »
- « Veux-tu me poser des questions maintenant, avant de commencer ? C’est avec plaisir que je tenterai de répondre à toutes tes questions. »

## **Que devons-nous observer chez les jeunes durant ce processus ?**

### Langage corporel :

- Il peut être plus laborieux d’établir des rapports avec certains jeunes qu’avec d’autres. En effet, certains ne verbalisent pas leur inconfort, mais leur langage corporel peut indiquer qu’ils ne sont pas prêts à révéler grand-chose sur eux-mêmes.
- Si vous constatez que des jeunes se montrent peu intéressés ou nerveux avec l’iPad ou avant de remplir les questionnaires (ou formulaires papier), vous pouvez essayer ce qui suit :
  - reconnaître leur comportement ou les sentiments qui peuvent les habiter (tentez d’éviter les suppositions) :
    - « Je constate que tu » (p. ex., baisses les yeux/détournes le regard, as la bougeotte, soupire, secoues la tête...) ou
    - « Te sens-tu... (p. ex., réticent devant l’idée de remplir les questionnaires, nerveux, contrarié, triste, irrité... ?) »
    - « Comment pourrais-je t’aider ? Veux-tu me poser des questions auxquelles je pourrais répondre ? »
- Reformulez leurs inquiétudes pour vous assurer que les jeunes et vous êtes sur la même longueur d’onde (« Tu sembles préoccupé par... »).
- Rappelez aux jeunes que l’information qu’ils nous transmettent est confidentielle (dans les limites permises).

### Indices verbaux :

Si les jeunes disent ne pas vouloir répondre aux questions sociodémographiques et/ou de dépistage clinique :

- Reconnaissez qu'il peut être difficile de se présenter (avec ou sans membre de la famille) et de répondre à des questions de dépistage.
- « Tu peux attendre quelques minutes si tu préfères. Ça ne presse pas. » Tentez de voir avec les jeunes ce qui les aiderait à remplir les questionnaires (un autre lieu, la présence d'une personne à leurs côtés, la possibilité d'échanger des vues sur un sujet d'intérêt au préalable, la permission d'écouter de la musique en répondant aux questions, la possibilité de répondre verbalement ou sur papier).
- « Tu ne sembles pas intéressé.e à répondre à toutes ces questions. Je comprends. Peux-tu me dire ce qui te dérange le plus ? »
- L'hésitation et la résistance sont normales – essayez d'entrer dans la dynamique des jeunes, de ne pas les confronter et de reformuler leurs propos, tentez d'éviter les mésententes. Accordez votre soutien.
  - « Donc, si je te comprends bien... »
  - « Tu as rempli beaucoup de questionnaires dans le passé et tu te demandes maintenant en quoi ceux-ci seront utiles... »
- Manifestez de l'empathie pour que les jeunes sentent qu'ils sont en sécurité, que vous les comprenez et les acceptez (ils ne seront pas pénalisés s'ils ne remplissent pas les questionnaires).
- Indiquez aux jeunes qu'effectivement, une partie du contenu des questions de dépistage clinique peut sembler passablement personnelle, mais que cette information est le meilleur moyen de les aider véritablement.
- « Je veux seulement m'assurer de comprendre ce qui te dérange au sujet des questionnaires sur iPad... » (Reformulez leurs inquiétudes.) « Est-ce bien cela ? » « D'accord, parlons donc des prochaines étapes... »

Si les jeunes refusent *toujours* de remplir les questionnaires :

- « Ça va, on pourrait essayer une autre fois. » Les soins, les services et les rendez-vous sont maintenus et il est possible de proposer à nouveau aux jeunes de remplir les questionnaires lors d'une autre séance. (Idéalement, nous voulons que les questionnaires soient remplis à l'admission, mais il y a quelques exceptions à cette règle. Le refus de remplir un questionnaire n'empêche pas la prestation des services.)
- Les fournisseurs de services peuvent tenter de mieux comprendre la résistance manifestée durant la séance et d'expliquer les avantages du dépistage.
- TOUS les jeunes reçoivent des services – même s'ils ne remplissent pas les questionnaires.

Le personnel du CBEJO a déjà les connaissances et les compétences nécessaires pour établir des rapports avec les jeunes qui se présentent dans le réseau de carrefours. Il peut néanmoins être utile de garder en tête les conseils qui précèdent. Nous voulons nous assurer que les jeunes se sentent à l'aise au carrefour et veulent y revenir !

## Références bibliographiques :

Horvath A.O., & Symonds, D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counselling Psychology*, 38:139–149.

Sadock B., Sadock V., Ruiz P., & Kaplan H. (2009). *Kaplan and Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry*. Philadelphia: Wolters Kluwer Health and Lippincott Williams and Wilkins.

Sandhu, D.S., Reeves, T.G. & Portes, P.R (1993). Cross-cultural counselling and neurolinguistic mirroring with Native American adolescents. *Journal of Multicultural Counselling & Development*, 21 (2), 106-118.

<https://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html>

<https://opentextbc.ca/introductiontopsychology/chapter/6-3-adolescence-developing-independence-and-identity/>

<https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/encouraging-teenagers.pdf>

<http://www.amchp.org/programsandtopics/AdolescentHealth/projects/Documents/SAHRC%20AYADevelopment%20LateAdolescentYoungAdulthood.pdf>

[https://www.americanbar.org/groups/public\\_interest/child\\_law/resources/child\\_law\\_practiceonline/child\\_law\\_practice/vol30/june\\_2011/counseling\\_childrenandyouthintimesofcrisisunderstandingchilddeve/](https://www.americanbar.org/groups/public_interest/child_law/resources/child_law_practiceonline/child_law_practice/vol30/june_2011/counseling_childrenandyouthintimesofcrisisunderstandingchilddeve/)

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31314293/>

<https://www.cdc.gov/ncbddd/childdevelopment/positiveparenting/adolescence.html>

[https://www.canr.msu.edu/news/18\\_to\\_19\\_year\\_olds\\_ages\\_and\\_stages\\_of\\_youth\\_development](https://www.canr.msu.edu/news/18_to_19_year_olds_ages_and_stages_of_youth_development)

<https://www.cymh.ca/Modules/ResourceHub/?id=9213D5E9-64D7-451B-B6C4-901100411447>

[https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs\\_campaigns/childrens\\_mental\\_health/atc-whitepaper-040616.pdf](https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/childrens_mental_health/atc-whitepaper-040616.pdf)