



Direction de l'intérieur et de la justice
Directoire des APEA

Manuel à l'intention des mandataires privés Liste de contrôle pour la conduite d'entretiens

Comme mentionné dans l'information sur la manière de tisser des liens, un entretien de conseil ou d'encadrement pose parfois des exigences particulières tant au mandataire qu'à la personne concernée. Le présent document va à l'essentiel et vous fournit des éléments susceptibles de vous venir en aide.

Personne n'a la science infuse

- Vous ne devez pas tout savoir, ni avoir une solution toute prête pour chaque situation difficile.
- Efforcez-vous de bien écouter, de garder vos distances et d'abandonner toute idée préconçue.
- Les pauses font partie intégrante des entretiens, ne craignez pas d'en faire. La personne sous curatelle a peut-être besoin de plus de temps que vous pour comprendre une information et y réfléchir avant de formuler une réponse.
- Les moments de réflexion ne sont pas du temps perdu. Souvent, ce n'est qu'après l'entretien qu'on peut en tirer les conclusions importantes.

Préparation de l'entretien

- Où aura lieu l'entretien? Quel est le lieu idéal (domicile, restaurant, bureau) qui contribuera le mieux au succès de la rencontre?
- Que s'est-il dit lors du dernier entretien? Y a-t-il eu des accords, des tâches convenues dont il s'agit de contrôler l'exécution? En posant des questions, vous montrez votre intérêt et votre engagement («Comment la situation concernant X a évolué depuis notre dernier entretien? Avez-vous eu l'occasion de voir votre cousine?»)
- Quelles sont vos attentes par rapport à l'entretien? Quels sont les objectifs?
- Quels accords concrets pourront-ils le cas échéant être conclus à la fin de l'entretien? Quelles décisions ont déjà été prises? Comment pouvez-vous vous assurer que la personne sous curatelle sait ce qu'elle doit faire et est consentante?

Entretien spontané

- Etes-vous dans une disposition intérieure favorable à un entretien?
- Avez-vous assez de temps?
- Est-il judicieux de discuter alors que la situation est peut-être tendue ou vaut-il mieux reporter l'entretien?

Pendant l'entretien

- Montrez votre intérêt, pratiquez l'écoute active et laissez la personne s'exprimer. Posez des questions («Que voulez-vous dire exactement? Comment dois-je me représenter la situation? Comment avez-vous réussi à surmonter cet obstacle? Où cela s'est-il passé? Quand?»).
- Faites part de votre point de vue, résumez brièvement ce qui a été dit, vous évitez ainsi les malentendus.
- Posez des questions ouvertes pour que la personne ne puisse pas répondre juste par oui ou par non («Que voulez-vous dire par là? Qu'en attendez-vous?»).
- Soyez à l'écoute des émotions, offrez du réconfort et communiquez la joie.
- Mettez aussi des mots sur ce qui vous est transmis de manière non verbale («Vous avez l'air triste, voulez-vous qu'on en parle? Est-ce que j'ai bien perçu la situation? Voulez-vous développer?»).

Mauvaises nouvelles et opinions contraires

- Les mandataires doivent aussi parfois transmettre de mauvaises nouvelles. Ne tardez pas trop à le faire et ne tournez pas autour du pot. Choisissez vos mots et parlez en termes objectifs. Donnez à la personne concernée l'occasion de «digérer» l'information. N'annoncez donc pas de telles nouvelles à la fin de l'entretien. Vous pouvez peut-être aider la personne sous curatelle à prendre de la distance avec les sentiments occasionnés par la mauvaise nouvelle en prévoyant ensuite une brève activité.
- Acceptez les opinions contraires. Efforcez-vous de clarifier les différents points de vue en comparant les divers arguments (les vôtres et ceux de la personne concernée).

Notes de synthèse

- Après chaque entretien, rédigez un bref compte rendu de son contenu et de ce qui a été convenu.
- De telles notes sont précieuses pour la rédaction ultérieure du rapport d'activités.
- Écrivez les notes de telle manière que la personne concernée puisse en tout temps les consulter.
- Ne tenez pas d'inventaire des fautes ni de dossier secret.