



## Processus Wraparound : Guide à l'intention des parents

Qu'est ce que le Wraparound ?	... 2
Pourquoi le Wraparound ?	... 2
Les parents	... 3
Les Jeunes	... 3
À noter	... 3
Pour obtenir le service Wraparound	... 4
Comment se déroule les services de Wraparound	... 4
La première rencontre	... 4
Secteurs de vie	... 4
Identification des forces	... 5
Former votre équipe	... 5
Consentement	... 5
Les rencontres	... 6
Présentations	... 6
Règles de conduite	... 6
Présentations des forces	... 6
Besoins et stratégies	... 7
Planification en matière de gestion de crises, de sécurité et de transition	... 7
Évaluations	... 7
Rencontres suivantes	... 8
Résultats atteints et succès	... 8
À noter	... 8

## Qu'est-ce que le Wraparound?

Le processus Wraparound mise sur les soutiens naturels existants et les services disponibles pour aider les familles, les enfants et les jeunes ayant des besoins complexes à trouver des solutions et profiter d'une meilleure qualité de vie. L'équipe Wraparound est composée de membres de la famille, d'amis et d'intervenants qui se rallient autour d'une famille pour offrir un soutien.

Le processus Wraparound reconnaît l'importance des relations à long terme qui se tissent entre les individus et tout particulièrement des liens familiaux.

Le Wraparound est un processus **dirigé par la famille**, le plan est centré sur vous, votre famille dans son ensemble et vos choix. C'est un processus individualisé, ce qui signifie que chaque famille possède un plan unique qui lui convient et qui correspond à ses croyances, ses valeurs et sa culture. Il est **fondé sur les forces** ce qui veut dire que les plans Wraparound vous aident à miser sur ce qui fonctionne bien dans votre vie, au lieu de vous concentrer exclusivement sur ce qui ne fonctionne pas bien. Wraparound est **axé sur les solutions**; il aide les familles à apporter des changements importants en les aidants à répondre aux besoins qui ne sont pas comblés. Wraparound aide les familles en ralliant les soutiens requis afin d'élaborer un plan d'actions pour réaliser ces améliorations de façon sensée.

L'objectif premier du Wraparound est d'aider les enfants et les adultes qui les entourent à atteindre le type de vie qu'ils souhaitent ou, à tout le moins, à s'en rapprocher. S'il s'agit d'un échec scolaire, l'objectif du Wraparound visera la réussite scolaire. Dans le cas d'un comportement dangereux, le plan Wraparound ciblera l'atteinte d'un comportement sécuritaire. Si les opportunités sont manquantes, le Wraparound les trouvera ou en créera.

En d'autres mots, le Wraparound offre une compassion pratique aux gens qui souhaitent améliorer leur vie.

## Pourquoi Wraparound ?

Plutôt que de proposer une structure de programme déjà existante, Wraparound se guide sur une valeur fondamentale du processus qui veut que les services et les soutiens offerts soient flexibles pour répondre aux besoins uniques des enfants, des jeunes et leur famille. L'attrait du processus Wraparound est qu'il se centre sur les valeurs, les préférences et la culture individuelle de chacune des familles/jeune personne et a la conviction que vous êtes l'expert en ce qui concerne vos besoins. Vos choix ont donc de l'importance; vous choisissez les membres de votre équipe, vous identifiez vos objectifs et vous informez l'équipe de ce qui a fonctionné ou non tout au long du processus.

L'équipe Wraparound est encouragée à tisser des relations aidantes, empreintes de compassion non seulement avec les membres de votre famille mais aussi entre la famille/jeune personne et la communauté.

## Les parents

Les parents se tournent vers le Wraparound pour différentes raisons. Certains sont inquiets du fait que quelque chose ne va pas avec leur enfant, ou parce que ce dernier agit d'une façon qui les préoccupe ou les dérange.

D'autres sont confrontés à des défis auxquels ils ne s'attendaient pas.

Parfois, les parents voient leur enfant comme étant hors de contrôle ou pensent que l'enfant se comporte de façon potentiellement dangereuse ou destructive. D'autres encore, sont semés de panique, car leur jeune se retrouve déjà dans des situations à risques qui pourraient menacer leur sécurité; tel que des incidents de vol, des comportements agressifs, l'abus de drogues ou d'alcool, des comportements sexuels risqués, des associations avec des groupes de pairs ayant une influence néfaste.

Dans toutes ces situations, ces parents se retrouvent confrontés à des défis auxquels ils ne s'attendaient pas et ils demandent du soutien pour y faire face.

## **Les jeunes**

Les jeunes se tournent également vers le Wraparound pour diverses raisons. Ils pensent parfois qu'on s'acharne sur eux, que leur entourage est trop critique envers eux. Bon nombre veulent qu'on les laisse tranquilles et qu'on les laisse prendre leurs propres décisions, peu importe les décisions. Certains jeunes sont en colère contre pratiquement toutes les personnes qu'ils connaissent.

Certains jeunes ont peur, se sentent seuls et qu'ils n'ont pas l'occasion d'être heureux. Certains sont victimes d'intimidateurs, d'autres sont intimidateurs. Certains sont tristes, isolés socialement et ressentent qu'ils n'ont pas leur place. Ils se blâment souvent pour tout ce qui va mal dans leur vie.

D'autres jeunes viennent au Wraparound, car ils sont incapables de communiquer ou n'ont pas de bonnes relations avec les autres. Beaucoup (sinon tous) veulent une meilleure vie, de meilleures relations et des façons de réellement s'exprimer. Ils veulent être optimistes et entrevoir un avenir meilleur, mais ils pensent parfois que ces choses ne seront jamais à leur portée.

## **À noter**

Il est à noter que, tout au long de ce document et sur ce site internet, toute référence au programme Wraparound offert aux jeunes et familles sous entend aussi que le service peut être offert sur une base individuelle. Le processus Wraparound est flexible et s'implante de multiples façons. Ce qui signifie que Wraparound peut être offert à un jeune individu sans nécessairement nécessiter l'implication de la famille. Par exemple un jeune en âge de le faire pourrait recevoir l'appui d'une équipe Wraparound pour soutenir sa transition vers un mode de vie plus indépendant.

## **Pour obtenir le service Wraparound**

Si vous croyez que Wraparound serait bénéfique pour vous, contactez-nous par téléphone ou complétez le formulaire d'application. Le lien pour obtenir le formulaire est inclus dans la section Wraparound du site internet du Bureau des Services à la jeunesse sous la rubrique "**Processus de référence**".

Contactez :

## **Accès Coordonné et services de référence pour enfants d'Ottawa**

2675 promenade Queensview

Ottawa, Ontario K2B 8K2

Téléphone: 613 729-1000

Télécopieur: 613 288-0426

## **Comment se déroule les services de Wraparound**

La première chose qui se produira quand vous débuterez le processus Wraparound, sera l'assignation d'un facilitateur. Son rôle sera de rassembler les personnes qui seront impliquées; membres de votre famille, les soutiens informels, les ressources de la communauté. Le facilitateur s'assure que les rencontres se déroulent bien, fait les mises à jour au plan au besoin et coordonne les ressources de votre plan Wraparound. Au début il travaillera avec vous pour préparer le processus Wraparound. Les cinq étapes suivantes sont essentiellement similaires pour les participants au Wraparound.

### **1. La première rencontre**

Le facilitateur Wraparound vient vous rencontrer, vous, votre enfant/jeune et toutes autres personnes que vous souhaitez inviter. Le facilitateur vous expliquera le processus en détail et répondra à vos questions.

### **2. Secteurs de vie**

Le plan Wraparound touche plusieurs secteurs de vie d'un individu et d'une famille. Les secteurs de vie sont des mots qui vous aident à vous rappeler les aspects de votre vie, et celle de votre famille, que vous voulez changer ou améliorer. Voici quelques exemples de secteurs de vie;

- |                                       |   |                                   |
|---------------------------------------|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sécurité     | <input type="checkbox"/> Endroit où habiter | <input type="checkbox"/> Émotions |
| <input type="checkbox"/> École        | <input type="checkbox"/> Spiritualité       | <input type="checkbox"/> Santé    |
| <input type="checkbox"/> Comportement | <input type="checkbox"/> Travail            | <input type="checkbox"/> Famille  |
| <input type="checkbox"/> Culture      | <input type="checkbox"/> Loi                | <input type="checkbox"/> Social   |

Comme il a été mentionné précédemment, vous choisissez parmi ces secteurs et plus ceux que vous souhaitez améliorer. Vous et les membres de votre équipe passerez en revue les secteurs de vie que vous avez choisie.

### **3. Identification des forces**

Vous participerez à une identification des forces avec le facilitateur pour chacun des membres de votre famille incluant l'enfant/le jeune ciblé par Wraparound, dans plusieurs contextes de vie (maison, école, travail) et pour différents secteurs de vie. Nous possédons tous des forces et des compétences et les identifier est une étape cruciale au processus Wraparound. En fait, l'identification des forces est un exercice puissant qui a souvent comme impact de modifier la perception que les membres ont de leur famille et de ces membres. Cette étape fonctionne mieux lorsque vos enfants et les gens qui sont près de vous y participent, mais cela dépend de vous.

#### **4. Former votre équipe**

On vous demandera de nommer les personnes que vous souhaitez inclure dans votre équipe. Ensemble l'équipe s'assure que le soutien que vous et votre famille avez besoin est bien coordonné et plus facilement accessible. Le travail en équipe est aussi efficace pour rallier les personnes ressources nécessaires et permettre aux participants de contribuer et de partager le travail qui découle du plan. Encore une fois c'est à vous de choisir à moins que la cour ordonne que certaines personnes en fassent partie (agent de probation, ou travailleur des services de la protection). Vous devriez proposer toutes les personnes qui, selon vous, pourraient vous aider.

#### **5. Consentement**

On vous demandera de signer des formulaires concernant les gens auxquels les personnes qui vous aident peuvent parler et les documents qu'elles auront le droit de consulter (dossier médical, dossier scolaire, évaluations). Ces informations pourraient être fort utiles pour le facilitateur et l'équipe mais il revient à vous d'en autoriser l'accès.

## **Les rencontres**

Les rencontres sont prévues à un moment qui vous convient à vous et votre famille et si possible, à autant de personnes qui y sont invitées, à un endroit où vous vous sentez raisonnablement à l'aise. Généralement les rencontres se tiennent à votre domicile. Vous pourriez aussi choisir de les tenir dans un autre lieu tel que le bureau du facilitateur, à l'école, dans un centre de ressources communautaires ou chez un autre membre de votre famille.

Les sujets discutés et les plans qui découlent des rencontres Wraparound varient autant que les participants eux-mêmes. Dans la majorité des cas, le facilitateur s'assurera d'aborder les thèmes suivants lors de la première rencontre.

- Présentations
- Règles de conduite
- Présentation des forces
- Besoins et stratégies
- Planification en matière de gestion de crise, de sécurité et de transition
- Évaluation
- Prochaines rencontres

#### **Présentations**

Cette rencontre commence habituellement par la présentation des membres de l'équipe et une explication de la raison pour laquelle ils sont présents. Parfois le facilitateur décrit brièvement le processus Wraparound mais plus souvent le facilitateur aura déjà expliqué ce processus aux personnes invitées à la rencontre.

#### **Règles de conduite**

Les facilitateurs pourraient proposer des règles de base, c'est-à-dire ce que les gens peuvent et ne peuvent pas faire lors de la rencontre (comme garder les problèmes

privés ou être constructif au lieu de critique). Parfois, d'autres participants proposent des règles de base lorsque le comportement d'une personne les dérange (p. ex., interdire les jurons, les cris et les injures). À certains moments, les membres de l'équipe font les deux : établir des règles de base et ajouter d'autres règles à mesure qu'elles deviennent nécessaires en raison du comportement d'une personne lors d'une rencontre.

### **Présentation des forces**

Ensuite, vos forces, les vôtres et celles de votre famille, sont présentées au groupe, en plus de tout autre renseignement pertinent soulevé lors de la rencontre initiale avec le facilitateur. Il s'agit d'une étape importante. C'est la seule façon dont les personnes de votre équipe apprendront à vous connaître véritablement, et non seulement connaître vos difficultés.

Il existe plusieurs façons de procéder, le facilitateur présente vos forces, les autres participants partagent leurs idées concernant vos forces, ou vous pouvez les présenter vous-même. Il est normal de se sentir un peu gêné lorsque vous faites cela. C'est le cas de bien de gens. Assurez-vous que ce qui est mentionné est exact et pertinent. Souvenez-vous que Wraparound se base sur les forces, l'équipe a besoin de les entendre pour y appuyer les stratégies.

### **Besoins et stratégies**

L'équipe Wraparound discute de ce dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs et quelles stratégies vous permettront d'y arriver. Il est important que l'équipe distingue ces deux composantes. Il faut éviter de dire que quelqu'un a *besoin* d'une *stratégie*, comme "*il a besoin de soutien offert par un pair*" ou encore "*elle a besoin d'un cours d'habiletés parentales*". Le focus premier doit être les résultats souhaités et la vision de ce que sera votre vie une fois cet objectif atteint. De cette façon le plan sera individualisé aux besoins spécifiques de votre famille.

### **Stratégies**

Les stratégies sont les plans que vous établissez pour répondre aux besoins qui ont été définis. Elles sont principalement axées sur l'action, et visent à établir précisément ce que chaque membre de l'équipe fera entre les rencontres. Certaines personnes trouveront de nouvelles perspectives et de l'information, d'autres communiqueront avec des personnes ressources et feront toute sorte de choses afin que vous et votre famille puissiez vous rapprocher de votre vision d'avenir. Offrez de faire ce que vous vous sentez en mesure de faire et soyez à l'aise de demander aux autres de vous aider si vous en ressentez le besoin.

### **Planification en matière de gestion de crise, de sécurité et de transition**

Par la suite, vous et votre équipe parlerez de toutes les situations de crise et de tous les risques de sécurité et des changements que vous et votre famille vivez. Cela n'aura pas lieu à chaque rencontre, mais devrait se poursuivre jusqu'à ce que vous vous sentiez préparé à gérer toute mauvaise situation qui pourrait, selon vous, survenir.

Il est normal que les plans de gestion de crise et de transition soient modifiés après que vous les avez essayés. La plupart des équipes discutent de ce qui a ou non fonctionné après la première mise en œuvre d'un plan. Les membres de l'équipe travaillent ensemble à corriger ce qui n'a pas fonctionné. Il est possible que vous n'avez pas le

meilleur plan de gestion de crise ou de transition au départ; il vous faudra en essayer plusieurs et les ajuster afin que le plan corresponde réellement à votre situation.

Les plans en matière de sécurité sont soigneusement conçus. Ils sont utilisés le plus souvent lorsqu'on anticipe le risque ou on observe déjà que les enfants/jeunes exhibent des gestes tels que des agressions, des comportements incendiaires, des suicides, des agressions sexuelles ou tout autre comportement dangereux qui pourraient se produire.

### **Évaluation**

Le processus Wraparound est évalué, c'est-à-dire vérifié pour déterminer s'il fonctionne ou non, et cela s'effectue de différentes façons. Une évaluation a fréquemment lieu à la fin de la première rencontre, et parfois lors des rencontres subséquentes. On pourrait vous demander de donner votre opinion sur ce qui s'est produit lors de la rencontre et sur la façon dont vous et votre famille avez été traités.

Quelqu'un pourrait vous poser des questions ou pourrait vous demander de remplir un questionnaire. On pourrait vous demander de participer à des entrevues de temps à autre en cours de route.

Si vous ne voulez pas y participer, pour quelque raison que ce soit, refusez sans avoir de crainte que cela affecte le soutien que vous recevrez.

Veuillez garder à l'esprit, toutefois, que le travail d'évaluation est extrêmement important. Les clients et les familles ont une véritable occasion d'apporter leurs contributions à toutes les autres personnes qui comptent sur le Wraparound et d'influencer la façon dont le service est offert et ainsi contribuer à améliorer Wraparound pour les personnes qui choisiront ce service dans le futur.

### **Rencontres suivantes**

Votre première rencontre est complétée. Il est maintenant évident pour vous que le travail Wraparound se déroule entre les rencontres. Si tout c'est bien déroulé, chaque membre de l'équipe sait ce qu'il a à faire d'ici à ce que l'équipe se rencontre à nouveau. Le facilitateur établi habituellement la date de la prochaine rencontre et peut être des rencontres suivantes. Les équipes déterminent la fréquence des rencontres selon les besoins de la famille. Il est aussi fréquent pour les équipes d'établir une liste des numéros de téléphone des participants et une chaîne téléphonique afin de pouvoir se rencontrer rapidement au besoin. Le processus de planification et les rencontres d'équipe se poursuivront jusqu'à ce que vous atteigniez les changements que vous avez établis en début de processus.

## Résultats atteints et succès

À mesure que les choses s'améliorent et que vous et votre famille atteignez les changements visés, vous commencerez à parler à votre équipe de la façon et du moment de terminer avec succès le Wraparound. Comme toutes les autres étapes du Wraparound, celle-ci fonctionne mieux lorsqu'elle est planifiée et que les ressources dont vous avez besoin pour maintenir vos réalisations sont en place. Le moment de terminer avec succès le processus Wraparound est un changement positif, mais il s'agit tout de même d'un changement, alors n'hésitez pas à demander ce dont vous ou votre famille avez besoin. Soyez également à l'aise de demander comment il faut faire pour établir un nouveau contact avec les services de Wraparound si le besoin s'en fait sentir dans le futur.

### **À noter**

Donnez une chance au processus Wraparound, cela pourrait vous aider vous et votre famille comme il l'a fait pour d'autres enfants et jeunes et ceux qui les aiment. Ça pourrait fonctionner pour vous.