

Josée Rioux et Mélanie Guyon
**L'entretien auprès des
clientèles non volontaires**
Une pratique qui se cultive

SAVOIRS ET PRATIQUES
CRIMINOLOGIQUES

UQ Presses de
l'Université du Québec

L'ENTRETIEN AUPRÈS DES CLIENTÈLES NON VOLONTAIRES

Une pratique qui se cultive

Comment entrer en relation d'aide avec une personne qui n'a pas choisi d'être aidée ? Comment conjuguer écoute bienveillante et exigences institutionnelles, tout en préservant la qualité de l'intervention ?

Travailler avec des clientèles non volontaires - personnes souvent engagées dans un processus d'intervention imposé par un cadre judiciaire, institutionnel ou administratif - exige des outils précis, une posture ajustée et une finesse relationnelle. Là où la méfiance et la résistance dominent, chaque entretien devient un défi, mais aussi une occasion d'aller plus loin.

Premier titre de la nouvelle collection « Savoirs et pratiques criminologiques », cet ouvrage propose une approche accessible, concrète et ancrée dans le terrain. Destiné aux spécialistes de la criminologie, du travail social, de l'intervention communautaire ou psychosociale, ainsi qu'aux personnes en formation, il offre des repères, des exemples parlants et des exercices pratiques pour mieux intervenir dans ces contextes sensibles.

Les autrices livrent un guide éclairant, à la fois humain et rigoureux.

Josée Rioux et Mélanie Guyon

2025 | 168 pages

Collection **Savoirs et pratiques criminologiques**
sous la direction de Nadine Deslauriers-Varin, Chloé Leclerc,
Geneviève Lefebvre et Bastien Quirion

978-2-7605-6253-0	40,00 \$	PAPIER
978-2-7605-6254-7	33,99 \$	PDF
978-2-7605-6255-4	33,99 \$	EPUB

AVANT-PROPOS**INTRODUCTION**

Cas fictif
Présentation de Jacques et mise en contexte pour les exercices
Historique judiciaire
Problématiques de Jacques
Comportement en détention
Contextes de simulation

CHAPITRE 1 Notre contexte d'intervention

- 1.1 Qui sont nos clients ?
- 1.2 Le contexte d'autorité
- 1.3 L'autodétermination
- 1.4 Les résistances
- 1.5 Le transfert et le contre-transfert

CHAPITRE 2 Nous questionner pour mieux intervenir : notre posture face aux clientèles non volontaires

- 2.1 La connaissance de soi en contexte d'intervention
- 2.2 L'acceptation inconditionnelle
- 2.3 Les frontières professionnelles
- 2.4 Les savoirs

CHAPITRE 3 Le lien de confiance, le cœur de la relation d'aide

- 3.1 Le lien
- 3.2 Comment réussir à créer un lien malgré tout ?

CHAPITRE 4 L'entretien, le moteur de la relation d'aide

- 4.1 Le niveau de directivité
- 4.2 Les types d'entretiens
- 4.3 Les attitudes spontanées dans la communication
- 4.4 Comment se déroule un entretien ?

CHAPITRE 5 Les fondements de l'intervention : les attitudes

- 5.1 L'empathie
- 5.2 Le respect
- 5.3 La conscience de soi
- 5.4 L'authenticité
- 5.5 L'assurance
- 5.6 L'observation
- 5.7 La flexibilité et l'adaptation

CHAPITRE 6 Les outils essentiels de l'intervention : les techniques

- 6.1 Les techniques de soutien
- 6.2 Techniques de modification des comportements

CHAPITRE 7 Les silences, bien les utiliser

- 7.1 Les silences productifs
- 7.2 Les silences non productifs

CONCLUSION

JOSÉE RIOUX est criminologue, diplômée en criminologie de l'Université d'Ottawa et titulaire d'une maîtrise en travail social de l'Université de Sherbrooke. Première et troisième présidente de l'Ordre professionnel des criminologues du Québec, elle a également été commissaire aux libérations conditionnelles. Depuis plus de 25 ans, elle contribue à la formation de futurs professionnels et professionnelles en enseignant la criminologie à l'Université Laval et à l'Université de Sherbrooke.

MÉLANIE GUYON a consacré sa carrière à l'accompagnement de clientèles marginalisées, notamment les femmes judiciairisées et les jeunes de la rue. Son expertise s'étend aussi à l'enseignement, qu'elle offre aux étudiants et étudiantes de l'école de criminologie de l'Université Laval et aux futures générations de policiers et policières au niveau collégial et aux techniciens et techniciennes en criminologie.