

N°4 - Avril 2009 : JOURNÉE D'ÉTUDES FRANCO-BELGE

« LA PAROLE DU JEUNE, QU'EN FAISONS-NOUS? »

➔ INTERVENTION

« Un pont entre deux mondes »

par Guy De Clercq, Directeur du SPJ de Tournai

La présentation que je vous propose est un thème un peu surprenant quand on parle de la parole des jeunes. Il s'agit d'une recherche-action que le service de protection judiciaire de Tournai a mis en place, avec nos collègues du SAJ, sur **la préparation de la communication aux écrits**.

On écrit tellement sur les gens, sur les familles, c'est un outil presque indispensable dans notre travail, et combien effrayant pour les familles et les jeunes que nous venons aider. Et c'est pour ça que je l'ai intitulée : « **Un pont entre deux mondes** ».

L'historique de cette recherche, c'est un texte de loi. Vous vous rappelez que le décret de l'aide à la jeunesse en Communauté française organise deux moments d'intervention des jeunes en difficulté et en danger. Un volet d'aide négociée, c'est le volet du Conseiller de l'aide à la jeunesse. Et un volet d'aide dite contrainte, à partir du moment où un jeune a été mis en danger à cause du comportement de sa famille. Donc ça c'est l'intervention du monde judiciaire qui demande au directeur d'aide à la jeunesse de mettre en oeuvre des décisions de contrainte, soit essentiellement des situations d'hébergement, soit de suivi en famille, avec l'aide du directeur de l'aide à la jeunesse, du service social, du service de protection judiciaire.

Je vous parlerai dans cette recherche essentiellement des mineurs que nous gérons, qui sont considérés gravement en danger dans leur famille, où le monde judiciaire nous a demandé durant un délai d'un an, qui est chaque fois renouvelable, de mettre ce que nous appelons de

l'aide sur la contrainte imposée par le monde judiciaire. Le décret, même si nous sommes dans la contrainte, nous définit des règles, et nous avons un code de déontologie pour l'ensemble des travailleurs du secteur de protection de l'aide à la jeunesse en Communauté française. Dans ces références, on dit bien que le jeune et sa famille doivent rester au centre de notre intervention, sujets de l'aide, et notre code de déontologie est applicable pour tous les travailleurs, je le précise. Donc **la famille et le jeune sont sujets d'intervention et ils ont droit à une information complète sur les actions et les aides que nous allons leur octroyer**. Et ce texte de loi nous rappelle même que nous devons agir dans l'intérêt du jeune, travailler sur base de propositions motivées, et notamment que nous ne pouvons prendre aucune mesure de contrainte sur les éléments d'information qui n'auraient pas été portés à la connaissance des jeunes et des familles. Toutes les décisions que nous prenons dans nos textes de pratiques doivent être formalisés par des actes écrits, ils doivent être motivés. Dans le cas de l'aide négociée je rappelle que le jeune de 14 ans doit même marquer son accord. Même dans l'aide contrainte, les familles doivent être convoquées, jeunes et familles entendus et associés, et ils ont droit de prendre connaissance des pièces qui les concernent dans le dossier. Le constat, c'est que ce droit ils l'exercent très peu, et l'analyse du nombre de familles qui sont venues nous demander de les consulter sont vraiment très faibles.

Pour reprendre l'historique, il y a eu un premier colloque organisé à Tournai. Nous y avons associé

différents partenaires mandatés ou non mandatés, sur la question suivante : qu'est-ce qu'on écrit sur les familles ? Comment est-ce qu'on l'écrit ? Et il ressortait de cette journée de colloque en 2001 des questions comme quoi un écrit fait sur la famille ou avec la famille commençait déjà à poser la question du « comment on écrivait ? ». Et la volonté du groupe, en tout cas des travailleurs de l'arrondissement de Tournai, était de poursuivre la réflexion sur la place du jeune et de sa famille dans les écrits, et d'essayer de favoriser l'accès de ces informations aux familles.

Puis, dans la progression, nous avons un groupe que nous appelons «Agora» en Communauté française, avec lequel j'ai le plaisir de travailler depuis de nombreuses années. Un groupe qui associe des familles pauvres, ainsi que notre administration, les décideurs, Conseillers et directeurs, des délégués, qui vont essayer de rencontrer la vision que nous avons de l'intervention que nous venons proposer aux familles, et ce que les familles finalement perçoivent de l'aide et nous renvoient. Et ce groupe de travail a cheminé, il a fait déjà une brochure qui était : « Le premier contact entre une famille et un service d'aide à la jeunesse ». Quelles étaient les conditions pour qu'un partenariat puisse se créer, que ce soit dans l'aide négociée ou l'aide contrainte ? Et de ce travail d'Agora revenait déjà qu'il y a des temps différents : il y a le temps des familles, mais il y a aussi le temps des intervenants et le temps de la justice. Et la difficulté est de savoir comment concilier ces différences. Mais de ce travail du groupe Agora était aussi sorti la nécessité de construire la relation de partenariat dans un respect de transparence.

Comment, même quand on impose une aide aux familles, peut-on leur expliquer, leur dire dans des termes corrects ce qu'on leur veut, pour pouvoir en faire à un moment donné des partenaires d'une évolution dans un travail ?

Autre temps fort de l'histoire de ce travail, la ministre avait initié dans le secteur des « Carrefours de l'aide à la jeunesse » à l'occasion desquels tout le secteur s'est mobilisé autour de nos pratiques. Ce qui nous a frappé est que 1 Carrefour sur 13 était consacré aux jeunes et aux familles. Donc ça posait bien la question de notre volonté d'associer vraiment les familles sur le terrain. Mais il ressortait de cette synthèse des Carrefours que des intervenants se posaient beaucoup la ques-

tion : est-ce que la place du jeune est un sujet de l'intervention ? Est-ce que c'est un client ? Est-ce qu'on doit agir avec, plutôt que d'agir sur ? Et les questions dans ces synthèses de 2006 ramenaient tout de même aux questions que les dossiers devaient être faits avec les personnes et non sur les personnes. La ministre a continué à interpellier sur ce thème, et c'est comme ça que nous sommes arrivés progressivement à une recherche-action qui a été sollicitée auprès d'une école sociale pour nous aider à travailler, pour essayer de voir comment nous pourrions améliorer notre transparence et comment arriver à un moment donné à ce que nos rapports soient le plus fidèle à ce que la parole du jeune a pu dire, et que nous pourrions même arriver à le transmettre.

L'exemple le plus frappant est un jeu que nous avons fait. Un jeu de situation où les formateurs nous ont répartis en 4 groupes. La consigne du formateur était : « maintenant vous choisissez une personne dans votre groupe, et vous écrivez la description de cette personne de votre côté sans en partager avec les autres ». Alors, tout le monde s'est retrouvé face à un problème devant cette consigne un peu dure. Et finalement le formateur nous a dit « on ne dira pas ce qui a été écrit, pour des règles déontologiques sur la personne ». Ça a provoqué une mise en situation qui nous a peut-être le plus rapproché de la position des familles face à nous qui écrivons. Parce que ce que nous avons mal vécu c'est « qu'est-ce qu'il a dit de moi ? », et je crois que ça a entraîné un gros stress.

On a démarré de ce modèle-là et on a essayé dans un premier temps de dire « **mais comment arriver à être plus transparent ?** » Et quelles étaient les attitudes de base pour un partenariat ? Nous sommes arrivés à établir avec les formateurs une fiche méthodologique qui visait tout de même des références pour améliorer la communication avec les familles. C'est un cadre de travail clair. Qui fait quoi ? À quel moment ? À quoi va servir l'écrit ? Qu'est-ce que c'est que prendre du temps - un temps qu'on n'a pas toujours - pour permettre aux gens de comprendre ce qu'on leur veut ? Et puis à un moment donné peut-être recueillir les paroles des uns et des autres, et définir des places pour le jeune et sa famille.

La première étape du processus était donc de dire « réfléchissons ». Nous sommes pour l'instant au SPJ dans la deuxième étape, nous sommes vraiment en train maintenant d'expérimenter cette théorie : comment nous voulons travailler dans la pratique notre relation avec les familles, pour qu'à un moment donné ce que nous écrivons, nous puissions leur transmettre ? Nous avons commencé dans nos pratiques avec les délégués et les travailleurs sociaux, à voir les familles dès le départ pour leur expliquer qu'il y a un jugement avec le tribunal qui demande de mettre en oeuvre une contrainte. C'est dès ce moment-là, dès que nous avons notre mandat que commence la transparence, et nous essayons aujourd'hui de travailler beaucoup plus en disant : qu'est-ce qu'on dit aux gens ? Qu'est-ce qu'on leur reproche ? Qu'est-ce que le juge a pu dire ? Sur quoi nous avons travaillé ? Ces étapes se font en présence du jeune, de son Conseil, puisque systématiquement dans le cas d'une aide contrainte, un avocat assiste le mineur. Comment recueillir ses paroles ? Comment finalement l'écrire après cet entretien, de telle manière que les gens comprennent dans un langage accessible ? Et nous allons partager l'évaluation avec les familles. Comment est-ce que nous allons pouvoir transmettre aussi ce qu'on dit d'eux ? En essayant d'arriver à ce que par finalité nous puissions écrire pour leur envoyer par courrier la synthèse de nos réflexions.

On commence alors l'expérimentation, sachant que nos rapports devront être envoyés aux personnes. On commence déjà à parler autrement aux personnes et nous commençons à écrire autre chose aux personnes. Et je crois qu'aujourd'hui nous évoluons dans nos pratiques et nous en tirons les conclusions. Est-ce que transmettre un rapport c'est forcément dangereux ? Est-ce que c'est dangereux pour l'enfant ? Est-ce que c'est dangereux sur l'utilisation qu'on pourrait faire de ces rapports ? Mais est-ce que tout compte fait les gens y gagnent ? Est-ce qu'ils comprennent mieux ce qu'on leur a reproché ? Et est-ce que ça va faire exercer mieux leurs droits, mais aussi leurs responsabilités ?

Question : Vous disiez avoir entamé dans le cadre de la recherche une phase plus pratique, et qu'il y a déjà certains de vos comportements qui ont été modifiés dans les écrits, sans doute

aussi dans vos attitudes avec les jeunes et les familles. Est-ce que vous pourriez en dire déjà quelques mots ?

Véronique Bonjean, directrice adjointe du SPJ de Tournai : Je pense que forcément on s'est rendu compte que dans notre manière de parler et d'écrire, on pouvait employer des termes que les familles n'allaient pas forcément comprendre. Donc plutôt que de poser dix fois la question, à savoir si monsieur ou madame ont bien compris ce qu'on disait, et bien on adapte beaucoup plus vite notre manière de parler et puis finalement d'écrire. Les termes sont plus simples. On va effectivement être attentif à un terme qui pour nous a une signification, mais qui ne le serait pas pour les familles. A la fin d'un entretien nous demandons s'ils sont d'accord et si ce qu'on a dit est. Donc on a mis en route cette façon de faire et oui, forcément on change. Humainement on change. On s'est rendu compte qu'on avait peut-être un certain pouvoir à travers les écrits, et ça remettait les choses à leur juste place.

Guy De Clercq : Nous avons des situations où le jeune a été maltraité, où le jeune a été abusé, où il y a une négligence grave. La justice nous dit « il faut prendre une mesure » et on doit travailler pour faire avancer cet état de danger et ce cadre contraignant, soit par une mesure d'hébergement, soit par une mesure de suivi. J'ai toujours eu du mal à pouvoir expliquer et travailler avec les gens sous la contrainte si on ne peut pas le leur dire clairement. Et là on a besoin du monde judiciaire. On va pouvoir mettre de l'aide sur la contrainte si la contrainte a été déjà dite par la justice clairement, et que les magistrats on pu dire clairement aux gens « voilà, je vous retire votre enfant pour telle ou telle raison ». Par exemple, qu'est-ce qui a fait qu'un papa sous l'effet de l'alcool a attrapé son gosse ou l'a maltraité gravement ? L'alcool est effectivement une des choses que le tribunal doit pointer comme un sérieux problème. Ce qu'on va devoir faire c'est voir ce qui a fait qu'une famille à un moment donné en est arrivée à cette situation-là. Et donc c'est là que commence notre travail. Je ne vois pas comment je peux donner du sens à une équipe ou mandater une équipe éducative qui va aller en famille dans le cadre d'un suivi, si on ne peut pas d'abord s'entendre sur quoi on est d'accord. Est-ce qu'ils sont toujours dans le déni ? Est-ce qu'ils

acceptent quelque chose ? Est-ce qu'ils reconnaissent la position du monde judiciaire ? Quelles sont les autres positions qu'ils donnent ? Comment le jeune vit ça ? Parce que dans les procédures, même avec les avocats, les jeunes n'ont pas toujours non plus la possibilité dans les audiences, de pouvoir s'exprimer. L'écrit, pour nous c'est une finalité. L'écrit c'est un outil. **Mais j'ai parfois l'impression qu'on écrit d'abord et qu'on essaye d'entrer en relation après.** Je crois qu'on a besoin d'experts, les experts font leur rapport, et ça aide à un éclairage dans la décision. Nous sommes bien dans un travail où l'on doit reconstruire quelque chose avec les familles et le jeune. Et donc on explique que pour l'instant, dans certaines situations, au moment où l'on doit voir les familles en disant « voilà nous allons travailler dans telle chose, et on vous enverra une synthèse de notre évaluation », d'abord c'est finalement très bien entendu. Dans les familles qui ne savent pas avoir accès à l'écrit, c'est le droit d'une famille de ne pas savoir lire, et d'aller trouver dans son réseau aussi quelqu'un qui les aide à pouvoir essayer d'utiliser ou aller trouver leur avocat aussi pour dire « on n'est pas tout à fait d'accord avec ce que le SPJ dit. »

Question : Par rapport au rapport que rédigent à votre intention les intervenants et les autres services, est-ce qu'il est prévu des échanges et des discussions sur le traitement que vous allez apporter, la communication que vous allez faire, sous une forme ou sous une autre, de la forme de ces rapports ?

Guy De Clercq : On voit que dans les services privés, chaque service recopie un peu son référentiel. Mais il y a déjà des grandes progressions. Par exemple, il y a des équipes qui nous renvoient des rapports qui sont faits avec les gens. Un rapport où l'intervenant note l'avis des familles et des jeunes en dessous. Je pense que quand nous mandatons un service avec la famille et le jeune, les objectifs sont précisés au départ avec l'équipe mandatée, nous devons être capables, dans les six mois du mandat, de nous revoir et de pouvoir redemander à l'équipe ce même effort de transparence, de dire « voilà, dans le travail que nous avons pu faire, où nous en sommes ». Alors ils nous l'écrivent. Mais pour moi de nouveau l'écrit n'est qu'un outil de communication. Et donc il faudrait pouvoir arriver à effectivement le verbaliser

aux familles pour que de nouveau on échange et on interagisse. Là c'est une autre étape qu'on devra poursuivre dans la recherche pour voir comment avec le réseau de services mandatés on peut articuler les deux niveaux de constitution d'un écrit.

Question : Lorsqu'on a un gros dossier -ce qui peut être un signe d'incompréhension d'une situation par l'institution- qui peut mettre un terme à la répétition de ces écrits ? C'est le syndrome de la patate chaude, un jeune qui passe d'une situation à une autre et qui provoque l'accumulation de rapports. Donc à un moment donné il faut y mettre un terme, et qui peut le faire ?

Guy De Clercq : Ce sont des réflexions qu'on a parfois et qu'on reconstitue avec les gens. C'est ce que nous appelons le fil rouge. On a des dossiers qui nous arrivent où il y a peut-être eu 5 ou 6 institutions avant, où nos collègues de l'aide négociée sont peut-être intervenus avant. Moi je pense plutôt que la patate chaude c'est plutôt essayer de tenir compte de ce que d'autres personnes ont pu écrire. Mais comment est-ce que de nouveau les jeunes et les familles connaissent la composition de tout ce qu'on écrit sur eux ? Donc je pense que ce que nous essayons de tester au niveau de notre recherche c'est essayer de convaincre aussi. Si après la recherche, nous sommes convaincus que cette transparence est utile, comment est-ce qu'on pourrait le généraliser ? Faire en sorte que les gens aient beaucoup plus accès à leur dossier. Et peut-être que ça éviterait cette impression de patate chaude. Moi je préfère demander quand une famille arrive chez nous ce qui s'est passé dans le parcours. Et qu'on reconstitue non pas les dossiers, mais le fil de l'intervention institutionnelle. Et les premiers entretiens qu'on a avec des familles, on passe parfois beaucoup de temps à dire : qu'est-ce qui s'est passé au tribunal ? Qu'est-ce qui s'est passé au service d'aide à la jeunesse, qui fait que dans l'aide négociée ça n'a pas fonctionné ? Moi je crois plus à la relation plutôt que les sommes d'écrits.

Question : Je voudrais simplement souligner, comme il est important que chaque autorité puisse dire clairement pourquoi une famille doit recevoir un service. Parce que ça permet aussi aux familles de se repérer; au bout d'un travail de x temps, on voit ce qui a changé.

Autrement elles ont l'impression qu'on leur demande à chaque fois quelque chose de nouveau. Comme si ce n'était jamais satisfaisant ce qu'elles font. Et ça permet, s'il y a un écrit, de dire « voilà ce qu'on vous reproche et pourquoi vous êtes dans la contrainte, ou bien au SAJ ». On peut quelques mois après leur dire « voilà ce qui va mieux, mais voilà ce qu'il reste à améliorer ». Sans écrits, on perd l'élément de départ et on ne voit que les défauts des familles et ce qui n'évolue pas bien; c'est une tendance qu'on a. Et alors la seconde chose c'est qu'au-delà du fil rouge institutionnel, nous sommes frappés que de plus en plus de jeunes, vers 18-19 ans, quand ils sortent de l'enfance et qu'ils vont s'installer dans le monde adulte, ils reviennent nous voir, puisqu'on est obligé de garder les dossiers 30 ans, et que ce qu'ils nous demandent ce n'est pas le fil rouge des interventions, c'est : qui est-ce que j'étais ? Et comment est-ce que j'étais à l'époque où l'on a décidé de me placer à tel endroit. Et qu'est-ce que ma mère a dit ? Et qu'est-ce que mon père a dit ? Et donc il y a ce fil rouge institutionnel, mais il y a aussi pour certains enfants leur dossier, qu'il soit protectionnel, qu'il soit dans certains services, c'est le seul endroit où l'on parle d'eux. Comme l'album photo de nos enfants à nous où l'on retrouve l'histoire. Et là je trouve que c'est vraiment intéressant qu'il y ait une réflexion de tous les services qui prennent en charge les enfants. Nous sommes frappés comme parfois les services qui sont intervenus 3 ou 4 mois avant disent « ha, le professionnel qui s'est chargé de ce dossier n'est plus là, ses notes sont lacunaires et donc on ne peut pas vous dire grand chose ». Et donc là je trouve que c'est vraiment important au nom de l'enfant de faire un dossier qui soit aussi un dossier émotionnellement connoté. C'est-à-dire : qui j'étais ? Comment j'étais ? À qui je ressemblais ? Enfin des choses comme ça qui ont pu être dites. Des anecdotes; parce que certains enfants ne savent pas quels sont leurs mots d'enfants et les anecdotes de vie. Et là je pense que pour nous, chacun des professionnels, combien c'est important de bien inscrire leur histoire, au-delà simplement des prises en charge.

Guy De Clercq : Je vous parlais tantôt du groupe Agora. Les familles qu'on a pu rencontrer sont très demandeuses, que leur parole aussi soit dans le rapport. Les familles nous ont dit, les plus pauvres nous ont dit « on voudrait que vous n'écri-

viez pas uniquement ce qui ne va pas, mais aussi les efforts qu'on a fait, parce que plus tard nos enfants on voudrait bien qu'ils lisent aussi dans votre rapport les efforts qu'on a pu faire à un moment donné, même si on n'a pas su malgré tout faire le maximum ». C'est vraiment une demande des parents.

Question : C'est cet aspect-là que je voulais aborder, le fait que ce qu'on écrit est important dans le moment pour les familles, mais c'est aussi important pour plus tard. J'aime souvent raconter aux jeunes qui reviennent dix ans plus tard et ces écrits sont un outil aussi pour le jeune quand ils sont prêts à réfléchir et à poser les questions. Je me demandais aussi si au service judiciaire vous étiez aussi confrontés à ces jeunes qui reviennent pour tel type de réponse ?

Guy De Clercq : C'est parfois même à deux générations, on a des parents qui malheureusement reviennent dans le secteur de protection judiciaire, qui viennent pour redemander aussi de relire l'histoire. Et là la question de dire « mais qu'est-ce qui s'est passé dans le dossier ? » Et c'est parfois même plus que 5 ans, c'est parfois 10 ou 15 ans plus tard. C'est un outil. D'où l'intérêt de ces écrits qui soient des choses qu'on fait avec les gens pour peut-être garder en mémoire tout cela.

Question : Je suis très intéressé d'entendre cette recherche-action, et je trouve que c'est un processus assez remarquable dans un service, de s'interroger sur les écrits que l'on produit, et ça nous donne l'envie aussi de nous questionner encore au service de santé mentale ici à Tournai. Maintenant oui pour l'écrit qui permet l'histoire auprès de l'enfant, qui permet l'échange aussi avec la famille, comme support, comme média. Là où ça m'interpelle plus, mais peut-être est-ce une caractéristique des écrits que nous produisons dans le cadre de nos services de santé mentale, c'est lorsque le contenu de l'écrit fait état de toutes nos hypothèses de travail. C'est notamment une sorte de mise à plat des questions, des interrogations, des hypothèses que nous avons par rapport au fonctionnement de tel ou tel enfant, adolescent de tel ou tel milieu de famille. Et là moi j'ai quand même plusieurs expériences en tête qui m'invitent à la prudence. Où à certains moments, certains de ces rapports

ont été transmis par des professionnels en direct à des familles, et où la famille s'est retrouvée dans un état quasi de choc émotionnel, de lire noir sur blanc, une sorte de mise à plat de sa vie, sans qu'il y ait ce travail de rencontre, d'explication, de parole. Et effectivement ça nous fait beaucoup réfléchir au service de santé mentale sur : qu'est-ce qu'on transmet de nos hypothèses de travail ? Qu'est-ce qu'on transmet de notre vision qui demeure quand même, quand on travaille en équipe, une hypothèse. Ce n'est pas une certitude comme une prise de sang je veux dire. Et donc là, comment ça va être lu ? Par qui ça va être lu ? Et comment éventuellement ce sera transmis aux familles ? Parce que là il y a effectivement parfois des véritables traumatismes.

Guy De Clercq : Dans notre travail nous ne transmettons pas aujourd'hui, et ce n'est pas notre intention, des rapports psycho-médicaux qui nous sont transmis. Et encore moins les notes de travail qui seraient des notes entre professionnels. Ici nous avons ciblé les écrits qui concernent l'évaluation de la progression des jeunes et des familles dans le processus d'un mandat que nous avons du monde judiciaire, où nous devons à un

moment donné prendre nos responsabilités et dire « nous pensons qu'il y a encore un état de danger là-dessous ». Alors il faut évidemment y mettre le tri. Et c'est ça que nous devons faire dans la poursuite de notre travail. Faire le tri entre un rapport qui est fait sur un jeune, faut-il le transmettre aux parents ? Un rapport d'un partenaire de la santé mentale qui nous dit « voilà nos interrogations ». Moi je retiens qu'à un moment donné si nous devons utiliser ce rapport que le Centre de guidance nous envoie, et baser nos décisions, et donc envoyer à la justice aussi ces éléments-là; comment pouvoir se baser là-dessus sans tenir à un moment donné ou traduire les analyses que font les professionnels et le transmettre aux familles. D'ailleurs je crois que c'est quelque part une atteinte au débat contradictoire que le monde judiciaire va devoir faire. Et donc il faut qu'on soit clair dans le mandat. Si le Centre de guidance nous envoie un mandat c'est à quel titre ? Est-ce que c'est pour nous dire « voilà, nous on apporte notre contribution » et ça fait partie d'un débat. Ou est-ce que c'est d'un niveau de réflexion entre professionnels ? Il m'arrive au niveau des familles de dire « écoutez, on va se voir entre professionnels ». Et nous avons besoin de ce temps-là aussi.