



AGORA

un dialogue permanent
entre les associations ATD
Quart Monde, LST
et l'administration

Le premier contact
entre une famille et un service
de l'aide à la jeunesse

Actes
de la journée d'études
du 17 octobre 2005

Table des matières

Ouverture des travaux	1
Madame Francine BERNARD-LACHAERT - Directrice générale de l'aide à la jeunesse	
Le groupe AGORA : histoire et processus	3
Madame Danièle DELATTE-GEVAERT - Présidente du groupe AGORA	
A quelles conditions un processus de participation peut-il se construire ?	9
Madame Carine BAIWIR - Militante ATD Quart Monde	
A quelles conditions un processus de participation peut-il se construire ?	11
Monsieur Jean-Marie DELCOMMUNE - Conseiller de l'aide à la jeunesse à Bruxelles	
Les apports du dialogue aux associations	15
Madame Colette JANUTH - Volontaire permanente ATD Quart Monde	
Présentation de la note commune	17
Messieurs Didier VERBEKE et Marc OTJACQUES - Mouvement LST	
Présentation de la note commune	21
Madame Anne CORNET - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse à Liège	
Le point de vue d'un « Family support worker » anglais	25
Monsieur Robert JORDAN - Volontaire permanent ATD Quart Monde	
Le travail en ateliers	35
Le lien entre Agora et d'autres démarches de dialogue	45
Madame Françoise DE BOE - Centre pour l'égalité des chances	
Clôture de la journée	49
Madame Catherine FONCK - Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la jeunesse et de la Santé	
Liste des participants	53

Ouverture des travaux
Madame Francine BERNARD-LACHAERT
Directrice générale de l'aide à la jeunesse

Madame (ou Monsieur) le(a) représentant(e) de,
Madame la Ministre,
Chers collègues,
Mesdames et Messieurs,

Je suis heureuse de vous accueillir à cette journée de communication à propos des travaux du groupe AGORA.

Il est particulièrement pertinent de se réunir aujourd'hui puisque le 17 octobre est une journée mondiale du refus de la misère reconnue par l'Organisation des Nations-Unies depuis 1992. Nous ne sommes donc pas seuls à nous mobiliser aujourd'hui sur cette thématique.

L'accent mis cette année pour cette réflexion mondiale est de permettre aux plus pauvres de « prendre leur avenir en mains ».

Je suppose que cette expression ne sous-entend pas que l'on pense que les plus pauvres n'ont ni l'intention, ni la possibilité d'agir de la sorte, ni même qu'ils ont besoin d'une permission pour ce faire. Par contre, la formule est heureuse si elle conduit à évoquer que l'intention ne suffit pas et que les droits théoriques ne sont rien s'ils ne deviennent pas des droits effectifs.

Ce combat est loin d'être étranger au secteur de l'aide à la jeunesse.

Que les jeunes en danger ou en difficulté ne soient pas dépossédés de leur avenir, tel était bien l'objectif primordial du législateur de la Communauté française lorsqu'il a voté le décret du 4 mars 1991. Ce décret a voulu garantir, entre autres, qu'en matière d'aide à la jeunesse, le jeune et sa famille soient entendus en toutes circonstances, que leur voix soit respectée, que l'aide apportée le soit avant tout dans le dialogue et l'acceptation plutôt que dans la contrainte, et surtout, qu'elle le soit dans le respect des liens familiaux, en évitant donc, dans toute la mesure du possible, le placement qui est facteur de rupture de ces liens.

Ce faisant, le législateur comptait que le jeune devienne « sujet » de droits et non plus « objet » de droits, et que les relations que lui et sa famille entretiennent avec les intervenants de l'aide à la jeunesse s'établissent dans la négociation plutôt que dans la soumission à l'autorité.

En 1994, toutefois, le Rapport général sur la pauvreté a mis en avant que, malgré la volonté des législateurs, notamment de la Communauté française, il était encore recouru fréquemment au placement des enfants et que la cause de ces placements était trop souvent la seule pauvreté des parents.

Dans la suite de ce rapport et des échanges qui ont eu lieu lors des Assises de l'aide à la jeunesse en novembre 1994, deux associations partenaires du Rapport général sur la pauvreté, ATD Quart

Monde et Lutte-Solidarités-Travail, ont demandé la poursuite et la formalisation du dialogue avec les autorités. Tel est bien l'origine du groupe Agora.

Il me semble que les travaux menés par ce groupe présidé par l'Administration nous conduisent à nous interroger sur trois types de questions :

La première concerne la nécessité de ce que je n'hésiterais pas à appeler « dialogue inter-culturel » puisque les travaux d'Agora montrent clairement que la culture des professionnels n'est pas nécessairement celle des familles et que beaucoup d'incompréhensions et de difficultés peuvent naître de cette méconnaissance réciproque.

La deuxième question importante, me semble-t-il, est que ce dialogue inter-culturel nécessite probablement un processus qui s'appuie sur les difficultés vécues par les bénéficiaires mais les met en débat grâce à un cadre qui les sort de ces situations concrètes.

Une question qui doit nous interpeller aujourd'hui est l'évaluation de ce processus : Est-il approprié ? Est-il suffisant ?

Enfin la dernière question qui pourrait nous mobiliser touche aux propositions concrètes qui peuvent surgir grâce au dialogue que je viens d'évoquer. Il serait, en effet, paradoxal que ce processus de connaissance et de reconnaissance réciproques ne nous conduisent pas à tenter d'améliorer concrètement l'accueil, la négociation et la construction collective d'un avenir.

C'est là tout le souhait que je tenais à exprimer avec l'espoir que désormais un maximum d'acteurs puissent s'approprier les résultats d'un travail long et patient mené par le groupe qui va se présenter aujourd'hui et que je tiens d'ores et déjà à remercier pour la qualité de ses travaux.

Je vous souhaite un fructueux travail.

Le groupe AGORA : histoire et processus
Madame Danièle DELATTE-GEVAERT
Présidente du groupe AGORA

Madame la Directrice générale,
Mesdames, Messieurs,

En tant que Présidente du groupe Agora, permettez-moi de vous faire part de l'émotion que les membres du groupe ont à présenter pour la première fois au secteur de l'aide à la jeunesse le processus de dialogue qu'ils ont entamé depuis 7 ans.

Certes, l'existence du groupe n'est pas inconnue puisque son originalité et sa longévité ont été mentionnées à diverses occasions, y compris dans des rapports écrits, et cela même au niveau européen, et que la démarche sera sans doute encore évoquée, pas plus tard qu'aujourd'hui, en Pologne, à l'occasion de la journée mondiale, comme étant un exemple de dialogue durable avec les familles les plus pauvres.

Mais seule la méthodologie suivie et les conditions de la participation ont été rendues publiques jusqu'à présent. Le contenu même du travail n'a jamais été présenté parce qu'il nous paraissait évident que le secteur de l'aide à la jeunesse devait en être le premier destinataire. Ce contenu, il nous a semblé essentiel de le consigner dans un texte qui synthétise de longs, parfois très longs échanges au cours desquels les représentants des associations ATD Quart-Monde et LST (c.-à-d. Luttés, Solidarités - Travail), et ceux de l'administration ont mis en commun, en l'illustrant de part et d'autres de situations concrètes mais anonymes, leur vécu par rapport à l'application du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse.

Pour faire connaître notre travail et en partager le contenu, nous avons estimé toutefois que la diffusion d'un écrit ne suffisait pas et que d'emblée, il fallait soumettre la réflexion qui le sous-tend aux travailleurs du terrain afin que ceux-ci se la réapproprient. D'où la journée d'études qui nous réunit aujourd'hui.

Avant de commencer ensemble la réflexion qui nous tient à cœur, sans doute n'est-il pas inutile de vous rappeler brièvement la nature du groupe et son historique. Agora, qu'est-ce que c'est ? Comment fonctionne-t-il ? Quels sont ses objectifs ? Quelles sont ses réalisations concrètes ? C'est à ces questions que nous allons tenter de répondre pour introduire les échanges de cet après-midi.

Je m'attacherai tout d'abord à vous exposer brièvement l'histoire du groupe et son processus de travail.

D'autres membres d'Agora vous expliqueront ensuite les conditions de la participation et le texte qu'elle a permis d'élaborer en commun.

D'où vient le groupe Agora ? Comment a-t-il été créé ?

Comme Madame Bernard-Lachaert l'a déjà esquissé, le groupe est né des constats du Rapport général sur la pauvreté et des Assises de l'aide à la jeunesse, ainsi que de la volonté des associations ATD Quart -Monde et LST, au sein desquelles militent les familles les plus pauvres, d'entamer une réflexion avec les autorités sur l'application du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse.

En 1997, l'administration de l'aide à la jeunesse a reçu instruction de sa Ministre de tutelle de mettre sur pied un dialogue permanent avec les deux associations en question, en collaboration avec la cellule pauvreté (devenue depuis lors service de lutte contre la pauvreté) du Centre fédéral pour l'égalité des chances chargée d'assumer le secrétariat des réunions

Aucun autre objectif que celui d'amorcer le dialogue entre l'administration et des familles bénéficiaires de l'aide, militant au sein des associations, n'était assigné au groupe qui a commencé ses travaux début 1998. Pendant trois ans, seuls des représentants de l'administration centrale se sont réunis au sein du groupe avec les familles. Cette limitation était voulue par les associations elles-mêmes qui souhaitaient entamer les discussions avec des personnes qui n'étaient pas impliquées directement dans des situations concrètes avant de les élargir aux professionnels des services publics du terrain.

Les premiers échanges avec l'administration ont duré plus d'un an. Ils ont été centrés sur la lecture commune d'une note intitulée « La famille et le placement des enfants pour cause de pauvreté » rédigée par les associations. Au fur et à mesure des discussions, il est apparu que la plupart des demandes figurant dans la note trouvait une réponse satisfaisante dans le texte du décret, qui était lu en parallèle au sein du groupe, mais que cette réponse restait très souvent théorique parce que certaines conditions au niveau de l'application du texte légal n'étaient pas remplies.

La question se posait dès lors de voir ensemble comment améliorer la mise en pratique du décret.

Les travaux ont notamment mis en évidence l'importance que revêtait l'écrit pour les familles. L'écrit permet en effet de retrouver la trace de leur parole et de montrer ainsi à chacun, y compris aux enfants lorsqu'ils consultent leur dossier, les efforts faits par les parents pour trouver une solution acceptable pour tous. C'est aussi sur la base des écrits que les décisions se prennent à tous les niveaux, d'où leur importance primordiale.

Au bout d'une année d'échanges, l'idée s'est imposée au groupe de demander une recherche universitaire portant sur la trace de la parole des familles dans les écrits figurant aux dossiers des SAJ et des SPJ consultables par les intéressés. A l'occasion de cette recherche, un comité d'accompagnement a été constitué qui impliquait pour la première fois des représentants des conseillers et des directeurs de l'aide à la jeunesse.

Les débats au sein du comité d'accompagnement furent parfois houleux parce que c'était la première fois que les associations étaient confrontées à des professionnels du terrain, eux-mêmes sur la défensive, mais aussi à des chercheurs dont elles attendaient beaucoup.

Il est extraordinaire toutefois de constater que le groupe a pu surmonter cette épreuve, que celle-ci s'est même révélée enrichissante, et qu'elle a en tout cas servi de transition à la deuxième phase des échanges qui se sont poursuivis, comme prévu, en élargissant le groupe à des représentants des conseillers et des directeurs de l'aide à la jeunesse, à des délégués des SAJ et des SPJ ainsi qu'à un représentant de l'inspection pédagogique.

Le groupe élargi a débuté ses travaux en 2001 et c'est à partir de ce moment là qu'il s'est intitulé « Agora ».

La première question à régler était de définir la méthodologie. Après avoir envisagé de recommencer les débats à zéro et de partir, comme avant, de certains articles du décret, qu'entre temps les associations avaient relu et analysé avec l'aide d'un avocat, il a paru plus judicieux au groupe d'être pragmatique, et de suivre l'évolution théorique d'une situation à partir de son entrée dans le secteur de l'aide à la jeunesse, à savoir normalement au SAJ.

Nos échanges devaient dès lors procéder étape par étape et examiner, en l'illustrant de cas pratiques, comment la situation arrivait à ce service, qui la traitait en premier lieu, comment s'effectuait le premier contact avec la famille selon les différents cas de figure, etc...

Dans chaque cas, le groupe s'est penché sur ce qui avait ou non marché dans l'évolution de la situation lors du premier contact et sur les raisons des difficultés, des échecs mais aussi des réussites.

A l'occasion de cette analyse minutieuse, les professionnels ont découvert pour beaucoup d'entre eux la peur de la plupart des familles d'être confrontées au SAJ parce qu'elles craignent qu'une fois leurs difficultés connues, la situation leur échappe et évolue vers un placement des enfants, ainsi que la douleur que représente pour elles le retrait d'un enfant.

De leur côté, les familles et les permanents des associations ont pu se rendre compte des contraintes auxquelles sont soumis les travailleurs de terrain, des pressions extérieures qui sont exercées sur eux pour prendre le risque minimum et des angoisses que cela entraîne.

Ce partage des vécus a permis de dégager beaucoup d'éléments communs dans la volonté des familles et des professionnels d'arriver à une application correcte du décret du 4 mars 1991 et a favorisé la rencontre entre des points de vue qui, de prime abord, pouvaient paraître divergents.

Ce faisant, une écoute, un respect et une confiance mutuels se sont progressivement installés entre les participants. Du côté des professionnels qui participent au dialogue, il est certain que leur manière d'appréhender les familles a changé, qu'ils ont transmis leur expérience auprès des collègues qui les ont mandatés pour participer au groupe et que petit à petit, les pratiques évoluent.

Il ne fait nul doute non plus que les réflexions d'Agora inspirent celles d'autres groupes de travail de l'administration, comme celui consacré à l'harmonisation des pratiques des SAJ et SPJ par exemple.

Malgré ces effets sans conteste positifs, le groupe a estimé à un moment donné devoir ponctuer ses constats par un écrit pour mettre au clair ses propres réflexions, mais aussi pour pouvoir les partager avec d'autres acteurs de manière à élargir le débat et amorcer ainsi un dialogue avec d'autres intervenants mais aussi avec les autorités.

Un premier écrit portant sur le premier contact entre une famille et un service de l'aide à la jeunesse a été rédigé de commun accord entre tous les membres du groupe.

La diffusion d'un texte sur le premier contact s'est imposée à nous tant il est apparu au cours de nos discussions que ce premier contact était déterminant pour l'évolution d'une situation.

Ce texte, il vous a été distribué ce matin et c'est lui qui a permis de dégager les thèmes de réflexion qui vous seront proposés dans les ateliers de cet après midi.

Sans doute certains d'entre vous se demandent-ils pourquoi le texte ne vous a pas été adressé avant le colloque.

A la réflexion, il nous a semblé préférable de ne pas le faire parce que, en communiquant un texte qui par la force des choses est centré sur le SAJ puisque telle avait été la porte d'entrée de nos échanges, nous craignons que la réflexion d'aujourd'hui se limite à celui-ci alors que les éléments à prendre en considération pour établir un partenariat entre les familles et les intervenants sont valables pour le premier contact avec tous les services de l'aide à la jeunesse, qu'ils soient publics ou privés, et qu'ils exercent leur mission dans le cadre de l'aide acceptée ou de l'aide contrainte.

La preuve en est que si le texte n'aborde pas comme tel le premier contact avec le SPJ, les représentants des directeurs de l'aide à la jeunesse et des délégués des SPJ au sein du groupe ont participé à sa rédaction, à l'égal des autres membres et avec autant d'investissement personnel.

D'autre part, il est certain que même si le groupe a été constitué au départ du Rapport général sur la pauvreté, les constats auxquels aboutissent les participants dépassent la question de la pauvreté.

Notre souhait aujourd'hui est donc bien que l'ensemble des intervenants se réapproprient les lignes de force du texte, quel que soit le contexte professionnel dans lequel ils travaillent et quel que soit le niveau économique ou culturel des familles qu'ils ont pour mission d'aider.

Ces lignes de force, nous avons décidé de les décliner au présent, non pas pour laisser entendre que les conditions qu'elles contiennent sont dès à présent rencontrées, mais justement parce que ces conditions nous ont paru tellement essentielles que sans leur réalisation, aucun travail de qualité ne nous paraît envisageable.

Le texte qui va servir de fil rouge à vos échanges dans les ateliers sera diffusé plus largement comme premier élément de base à une réflexion des intervenants de tous les services du secteur, mais aussi des formateurs et des familles elles-mêmes sur la notion de partenariat.

Il est clair pour nous que l'élaboration de ce texte n'est qu'un premier élément et que le processus de dialogue mis en place ne se termine pas par sa diffusion.

L'examen du premier contact, pour déterminante que soit cette phase, ne constitue de toute évidence qu'un des aspects du partenariat qu'il est souhaitable de mettre en place tout au long de l'évolution d'une situation comme l'a voulu le décret relatif à l'aide à la jeunesse et il nous reste encore beaucoup d'aspects à approfondir, comme celui de l'évaluation de l'état de danger, de la rédaction avec les familles des écrits et de la communication de ceux-ci dans la transparence et le respect de la vie privée, de la relation à la contrainte... et d'autres encore.

Chacune de ces phases devrait être ponctuée par un nouvel écrit de manière à constituer en finale, du moins c'est là notre objectif, une sorte de code de bonne conduite approuvé de commun accord par les intervenants des services publics et les familles bénéficiaires, et servant à ce titre de référence pour l'ensemble du secteur.

Il ne fait nul doute que notre démarche participe à l'évaluation du décret, du moins dans son application, et qu'en cela, elle s'insère de façon ponctuelle dans la dynamique des carrefours mis en place par la Ministre de tutelle actuelle.

De fait, l'un des membres d'Agora représentant les directeurs de l'aide à la jeunesse préside le comité d'accompagnement de ces carrefours et Madame Fonck a accepté que les travaux d'Agora soient pris en compte dans les réflexions qui suivront, ce dont nous la remercions.

Il me reste à présent à passer le relais aux orateurs suivants, eux aussi membres du groupe Agora, qui vont vous faire part de leur perception quant à leur participation au dialogue et quant au contenu du texte.

Avant de leur passer la parole, je voudrais remercier personnellement tous les membres du groupe pour leur engagement dans la durée, Madame De Boe, qui interviendra en fin de journée, pour son travail de secrétariat incroyablement fidèle et efficace, le service des méthodes de la DGAJ sans lequel le colloque d'aujourd'hui n'aurait pas vu le jour, les délégués des services de prévention générale des SAJ qui ont accepté la tâche ingrate de prendre note des débats dans les ateliers, les animateurs, Madame Bernard-Lachaert pour le soutien au groupe dont elle a toujours fait preuve, et bien entendu vous tous pour votre présence.

Je remercie également Madame Deroitte qui est l'actuelle directrice de l'Institut Cardijn, à Louvain-la-Neuve, et qui a accepté de coordonner la journée.

A quelles conditions un processus de participation peut-il se construire ?

**Madame Carine BAIWIR
Militante ATD Quart Monde**

Nous militants, membres d'associations, nous avons connu ou non la misère.
Nous avons même parfois connu le placement pour nous ou pour nos proches.
Nous voulons en tout cas rester en grande proximité avec les familles qui vivent la grande pauvreté.
C'est pourquoi, dans le groupe Agora, notre position est toujours celle des familles les plus pauvres.

Si nous voulions que la vie des familles change, il fallait que l'expérience et la pensée des familles et des professionnels se croisent.

Ce dialogue a été possible car nous étions sûrs que les travailleurs des services de l'aide à la jeunesse sont soucieux des enfants tout comme les parents le sont.

Pourtant, il n'est pas simple de parler de la famille quand depuis des générations, nous vivons l'angoisse du placement des enfants.

Aussi ces rencontres ne peuvent se faire que si plusieurs conditions sont remplies.

- Dans nos associations, avant toute rencontre AGORA, nous réfléchissons avec des familles en grande difficulté.

Les plus pauvres ont besoins de lieux où ils se retrouvent librement, c'est-à-dire où ils ne sont pas dans une relation de dépendance.

Ce sont des lieux où la personne qui vit dans la pauvreté trouve le recul nécessaire pour réfléchir à ce qu'elle vit.

- Des lieux où elle peut rencontrer d'autres personnes qui vivent dans des conditions semblables et avec qui elle peut échanger.
- Des lieux où elle trouve les moyens d'exprimer ce qu'elle vit et les enseignements qu'elle en tire ;
- Des lieux où naît une parole collective parce que les personnes pauvres se sont mises ensemble.

Chacun de nous veut garder cette proximité avec les familles qui vivent les situations les plus dures et aller jusqu'au bout avec elles.

- Les rencontres AGORA nous demandent un travail exigeant. Nous devons, en plus, nous retrouver très régulièrement entre associations ATD Quart Monde et LST pour présenter une préparation commune à partir de l'expérience des familles.
- Malgré nos différences de points de vue entre travailleurs sociaux et membres des associations, nous devons pouvoir nous écouter et nous respecter.
Nous devons comprendre que l'on ne part pas du même vécu, que nous n'avons pas les mêmes expériences.

Nous savons que ce dialogue est parfois difficile pour chacun. Tout d'abord pour les intervenants sociaux et plus particulièrement pour ceux qui sont proches du terrain.

En effet, certains peuvent se sentir personnellement mis en cause quand nous parlons de la souffrance des familles.

Ensuite pour nous, car pour la plupart, notre histoire familiale reste une plaie à vif.

- Dans le groupe AGORA nous voulions prendre le temps ensemble pour être sûrs de nous comprendre.
Nous n'avons pas fixé de date butoir pour la fin de notre travail afin de faire un vrai travail en partenariat.
Nous avons été étonnés que chacun ait accepté ce rythme lent.
- Le groupe AGORA se donne les moyens d'avoir de bons comptes-rendus.
Tout d'abord pour vérifier qu'on se comprend bien.
Mais aussi pour donner des nouvelles de nos rencontres aux autres familles qui réfléchissent avec nous dans nos associations.
- Le groupe AGORA est parti d'une base commune : le décret de l'aide à la jeunesse de 1991.
Pour les associations il était très important de bien le comprendre.
En 1999, une formation a été mise en place par les associations et le service de lutte contre la pauvreté. Un avocat spécialiste en la matière a accepté de nous expliquer le décret.
Exercice difficile.
D'une part, parce que nous sommes peu habitués à lire des textes de loi.
D'autre part parce que le décret de l'aide à la jeunesse est un texte difficile à comprendre, même pour des avocats.
Ce travail d'étude était indispensable.
- Et enfin, nous nous sentons encouragés.
A la fois par la ténacité et l'intérêt que chacun porte à ces rencontres.
Mais aussi par la qualité apportée aux échanges.
Nous savons également que notre travail a des répercussions.

A quelles conditions un processus de participation peut-il se construire ?

Monsieur Jean-Marie DELCOMMUNE
Conseiller de l'aide à la jeunesse à Bruxelles

Je vais essayer d'expliquer un peu le point de vue des professionnels. Je vais tenter de mettre en évidence, de pointer quelques éléments qui font que ce que nous avons initié, c'est à dire un dialogue permanent, a fonctionné, du moins nous le pensons. Il ne s'agit pas ici de donner des recettes ou un mode d'emploi pour un modèle mais il y a peut-être quelques éléments qui sont transférables dans d'autres secteurs.

Je parlerai d'abord du cadre et ensuite de la méthode.

La première chose que je trouve important de souligner, c'est la légitimité du groupe. Cela me paraît essentiel que le groupe ait une légitimité. Cette légitimité, le groupe l'a eue à deux niveaux. Comme cela a été rappelé par Madame BERNARD-LACHAERT et Madame GEVAERT, ce groupe est né dans les suites du Rapport général sur la pauvreté, à l'initiative de la Ministre de tutelle de l'époque, donc il y avait un mandat politique. C'est extrêmement important pour les associations et pour les professionnels du terrain. Ce mandat politique ce n'était pas une épée de Damoclès qui nous prend à la gorge ou nous met dans une position d'obligation de résultat. Je dirai que le seul mandat ou la mission que le groupe avait, c'est d'être ensemble, d'entamer un dialogue, peut-être de croiser un regard sur un texte, le décret relatif à l'aide à la jeunesse. Ce n'était pas plus et c'était déjà tout ça et c'était bien ambitieux. Ce mandat politique nous donnait du temps sans nous mettre de pression. Nous étions à l'abri des pressions institutionnelles et politiques sans être pour autant déconnectés de la réalité.

Mandat politique qui conférait une certaine légitimité et une reconnaissance de l'administration de l'aide à la jeunesse, une implication importante, riche, forte de la direction générale tout au long du processus qui se traduit d'ailleurs par la présidence de Madame GEVAERT. Mandat politique et implication forte de l'administration conféraient au groupe une légitimité : ce cadre était indispensable pour pouvoir entamer nos travaux.

La méthode

Encore une fois, ce ne sont pas des recettes mais ce que nous croyons comme préalables ou pré requis pour que le groupe fonctionne. Tout ça n'a pas été fait d'emblée, à priori mais c'est chemin faisant, dans le décours de l'expérience, qu'on a pu noter les points suivants au niveau de la méthode.

1. Avant 2001, il y a eu différentes phases dont une phase d'information, de formation. Il y a eu un travail de connaissance préalable qui était à faire. Carine BAIWIR d'ATD Quart Monde vient de parler de la difficulté de comprendre le décret du 04 mars 1991. Les associations ont fait un travail de fond, d'analyse des textes aidés par un juriste. Il y a eu un travail rigoureux et exigeant qui a été fait. C'est un préalable aux travaux à mener.

2. C'est un groupe à l'abri de toutes les pressions institutionnelles, voire politiques mais ce n'est pas un groupe déconnecté de la réalité. Il est chevillé à la réalité. Nous partions non pas d'élucubrations un peu abstraites mais nous partions du vécu, de la souffrance des familles, des émotions des professionnels, de leurs peurs parfois à rencontrer des familles pauvres et inversement de la peur des familles. Le groupe est composé de membres représentants pour les conseillers/directeurs, pour les délégués de leurs unions respectives et de familles membres des associations. Il y avait une volonté dialectique, un va et vient permanent entre les membres du groupe Agora et les différents groupes de base. Ce lien, cette prise concrète avec la réalité des familles et avec le groupe de base a été constant et pour nous, c'était impératif.

3. Une notion va traverser toute la journée, c'est la notion du temps. Elle reviendra quand on parlera davantage du contenu du premier contact avec la famille. C'est une notion essentielle qui est partagée par les familles et les professionnels à différents niveaux. Il y a une approche différente du temps. Le temps ne signifie pas la même chose pour une famille et pour un professionnel qui est dans l'urgence, dans la crise, dans le précipité ou sous pression sociale. Mais la famille peut être dans un temps qui doit se déplier davantage, un temps plus par rapport à un vécu, à une émotion, à une difficulté.
Accepter que l'on est, les familles et les professionnels, dans des temps différents, dans des temps spécifiques au niveau de la préparation des travaux du groupe. Les familles aimaient préparer longuement entre différentes séances Agora leurs interventions, les textes soumis à réflexion. Il y a des temps spécifiques qui ne sont pas forcément les mêmes pour les professionnels et les familles.
Le temps, c'est aussi pour les participants à l'Agora, faire appel à un engagement, accepter de s'inscrire dans la durée avec des risques de démobilitation.
Privilégier le temps de l'écoute, de l'expression. Je renvoie à ce que je disais tantôt à propos de l'émotion, du vécu. Le temps était central au niveau de nos débats.

4. L'écrit : nous avons la chance incroyable d'avoir un secrétariat assuré par le centre pour l'égalité des chances. C'est un travail rigoureux, exigeant qui a été assumé et qui est indispensable parce que l'écrit permet au groupe en permanence parce qu'on est souvent dans l'émotion de prendre du recul par rapport à ce qui est travaillé, d'affiner, de structurer sa pensée. Ce travail est un travail pointu, pour écrire une phrase, pour écrire parfois un paragraphe, il faut parfois des séances de travail parce qu'il s'agit d'avoir le mot le plus juste, d'être bien compris par les partenaires et puis cela permet d'avoir une trace des travaux du groupe.

5. Accepter certaines attitudes, certaines postures qui ne sont pas banales. La première, c'est d'accepter dans le groupe un principe d'égalité, en sachant que l'on a tous des points de vue différents, des lieux de parole différents, des fonctions différentes mais que l'on n'est pas dans un rapport de dépendance dans le groupe Agora tout en reconnaissant les différences. Il ne s'agit pas non plus d'être dans une espèce de magma confusionnel où tout le monde est d'accord et se laisser envahir par l'émotion. On doit accepter la différence de l'autre tout en acceptant que l'on s'inscrit dans un principe d'égalité.

Une autre attitude importante à accepter, c'est la prise de risque : travailler dans un groupe comme celui là, cela veut dire accepter de se faire questionner, de se questionner, de se mettre en danger quelque part, de questionner nos évidences, nos représentations, ce qui n'est pas simple

Voici les 5 points que je verrais comme conditions de participation.

Je voudrais terminer par quelques réflexions pour illustrer ce que le groupe nous a apporté à nous en tant que professionnels, des choses à la fois peu originales mais extrêmement importantes.

Le premier apport, c'est une prise de conscience aiguë des attentes et des peurs des familles lorsqu'elles ont affaire à des services sociaux comme les nôtres et des peurs réciproques des professionnels. Parfois nous-mêmes sommes parfois étonnés, surpris des peurs de certains de nos collègues à l'approche des familles. Prise de conscience des attentes et peurs réciproques mais aussi des fonctions que l'on essaye de nous faire jouer : la fonction du pauvre, du professionnel, la fonction de contrôle social...

Autre apport du groupe en tant que professionnel, c'est une meilleure prise en compte, pas simplement une connaissance théorique, mais prise en compte avec un basculement dans les pratiques des valeurs et des représentations des familles pauvres. J'ai déjà parlé de la notion du temps mais il y aura d'autres exemples que nous développerons dans les ateliers.

Dernier point : on s'est rendu compte en travaillant avec un groupe, avec des familles, des associations représentant les familles pauvres, qu'il y a une nécessité continue de décomplexifier notre langage. Il ne faut pas être dans le simplisme mais il y a un devoir d'explication constant. On ne se rend pas suffisamment compte combien c'est parfois difficile d'être correctement compris.

Dernier apport et ce n'est pas le moindre :

Tout ce qui a été dit et qui a peut-être été notifié dans le texte qui vous a été remis, connaît des prolongements concrets dans nos pratiques. Je prendrai deux exemples qui me viennent à l'esprit :

- la réflexion sur l'organisation de nos espaces de travail : avoir deux salles d'attente, c'est quelque chose que nous essayons de mettre en œuvre.
- un autre exemple, longtemps, dans ma pratique personnelle, on a cru que c'était mal vécu, inquisiteur, un peu « violent » de rendre visite à une famille quand celle-ci ne réagissait pas par rapport à un premier envoi, à une invitation. On a pu prendre conscience combien certaines familles préféreraient recevoir le professionnel sur son terrain, là où elles se sentaient plus familières, où elles se sentaient plus à l'aise. Voilà, ce sont des exemples parmi mille. Ce groupe nous a permis à nous professionnels de réinjecter des réflexions, des prises de conscience dans notre pratique et pour nous c'est extrêmement important.

Deux réflexions :

Il y a quand même des limites à un groupe comme celui là. Il ne faut pas être béatement dans la séduction, attention à la démagogie, attention à ne pas se laisser envahir par l'émotion. On est parfois dans l'idéalisation, on a l'impression qu'on est d'accord sur tout alors que, parfois, être en désaccord, cela permet de se construire et de se confronter.

C'est un processus qui est long, très long et donc il y a un turn over aussi dans le groupe. Les liens de confiance qui se sont installés dans le groupe ont parfois tendance à s'effiloche. Il y a un risque de démobilisation dans la durée. Tout ça n'est pas évident à gérer.

Il y a aussi la difficulté de faire un retour des membres Agora vers leur groupe d'appartenance dans la mesure aussi où on est dans du partage de vécu et que c'est parfois très complexe à rendre.

Voilà, après coup, on a réalisé que dans le fond ce qu'on a mis en place dans le groupe Agora correspond bien à ce qu'on essaye de revendiquer ou de mettre en œuvre dans un processus d'aide. Je vous ai parlé de l'importance de l'écrit, du temps pour correctement accueillir une demande, le préalable d'une bonne information... différentes conditions pour que ce processus Agora ait pu correctement se dérouler, on les voit de manière analogique, de manière similaire se mettre en œuvre dans le processus d'aide. En tout cas, c'est ce que nous souhaiterions souligner.

Les apports du dialogue aux associations
Madame Colette JANUTH
Volontaire permanente ATD Quart Monde

Vivre en famille est un combat permanent pour les familles les plus durement confrontées à la misère. Depuis toujours nous les avons vues être déchirées, vivre le placement de leurs enfants ou la séparation du couple imposée par des hébergements où le papa n'avait pas de place. Tout ce vécu reste enraciné dans une peur permanente des interventions. C'est pourquoi nous pensons ce dialogue essentiel même si nous en avons peur.

Les rencontres AGORA nous ont fait découvrir que ce dialogue entre les services de l'aide à la jeunesse et nous était non seulement possible mais intéressant pour les deux parties.

Nous avons réalisé tout d'abord que l'esprit du décret rejoignait notre volonté que la famille garde une place centrale dans les décisions qui sont prises la concernant.

Par ailleurs, nous avons été très impressionnés par l'engagement et la volonté de bien faire des professionnels dans leur recherche de solution et de soutien à des familles. Nous les remercions car nous avons besoin du soutien de personnes compétentes.

Mais nous avons aussi mieux réalisé que les travailleurs sociaux ont des contraintes comme le temps, le cadre de leur travail, mais également des pressions extérieures parfois très fortes, venant de collègues, d'autres services ou même de la conjoncture, de l'opinion publique ou du monde politique.

Le placement pour cause de pauvreté a longtemps été mis en doute. Les échanges dans le groupe AGORA ont montré que les travailleurs de l'aide à la jeunesse y sont confrontés. Aujourd'hui ils le dénoncent. Par exemple, ils reconnaissent que des placements sont parfois ordonnés pour insalubrité de logement. Ce constat devenu commun nous engage les uns les autres à rechercher d'autres types de réponses.

Nous avons aussi découvert que, pour un travailleur social, il pouvait être difficile d'avoir une connaissance du vécu quotidien des familles les plus pauvres et encore plus de leurs expériences, de leurs réflexions et de leur pensée. Le danger est alors que l'attitude ou l'apparence de la personne détermine l'analyse que le travailleur social fait de la situation. Par exemple lorsqu'un père ou une mère de famille retourne le bureau du travailleur social, faut-il l'interpréter comme de la violence ou y voir un signe de souffrance ? Mais surtout quels moyens peut se donner le travailleur social pour entendre l'aspiration de la famille ? Nous avons alors découvert que les travailleurs sociaux se sentent souvent en échec, et reconnaissent ne plus savoir ce qui est le mieux pour la famille.

Ces rencontres nous ont également permis de mieux comprendre le décret, son cadre et ses limites pour mieux soutenir les familles que nous rencontrons.

Présentation de la note commune
Messieurs Didier VERBEKE et Marc OTJACQUES
Mouvement Luttes Solidarités Travail - LST

Depuis 8 ans, des militants du mouvement LST et d'ATD Quart-Monde dialoguent au sein du groupe Agora avec les autorités publiques responsables de l'aide à la jeunesse pour faire respecter le droit des plus pauvres à la famille.

Ce groupe organise une journée d'études et de rencontres avec les travailleurs de l'Aide à la Jeunesse en Communauté française et des services en liens directs, mettant en exergue sa démarche novatrice et les améliorations à apporter au décret pour que les plus pauvres soient écoutés et que leurs droits les plus fondamentaux soient respectés.

Introduction

En quelques minutes, nous devons vous présenter le texte qui est le résultat de cinq années de travail en dialogue. Nous savons que c'est impossible. Nous choisissons plutôt de fournir quelques clés essentielles qui, du point de vue du plus pauvre, garantissent l'esprit du décret et une chance pour l'avenir des enfants et des proches.

- Ce texte est un temps d'arrêt dans une longue histoire de dialogue entre les travailleurs de l'Aide à la Jeunesse et deux associations dans lesquelles les pauvres construisent leur parole avec des moments de recul de part et d'autre pour évaluer dans la pratique et dans le vécu les propositions introduites.
- Ce texte est la preuve que tous les partenaires autour de la table visent un objectif commun. On est dans la confiance et dans le respect les uns des autres : on est capable d'écouter sans concurrence; on est capable de se remettre en question dans un réel dialogue.
- Ce texte apparaît comme le constat d'une réalité vécue alors qu'il est un idéal à atteindre et que la réalité quotidienne doit être transformée pour avancer vers ce qui est proposé. C'est l'esprit du décret que nous avons voulu confirmer.
- Ce texte n'est qu'un premier pas, le chantier ouvert est immense.
- Ce texte est un appel à chaque partenaire et au politique pour des moyens neufs et un travail différent : est-ce qu'on protège l'enfant de la misère qui s'impose à sa famille ou bien est-ce qu'on s'associe au combat de la famille contre la misère et tous les dangers que celle-ci représente.

Le texte

Ce qui nous apparaît particulièrement important dans le décret, c'est l'ambition qu'il impose de travailler en partenariat avec les enfants et les familles concernés. Dans l'aide négociée, mais aussi dans l'aide contrainte, les enfants et les familles sont associés aux décisions et participent du début à la fin à la maîtrise du processus d'aide.

Enracinés dans la lutte quotidienne contre la pauvreté, comment croire que ce ne soient pas que des mots ? Dans notre histoire et dans l'histoire de nos parents, nous avons l'expérience de ne jamais avoir été entendus. D'autres, des juges, des policiers ou des travailleurs sociaux déchiraient nos familles au nom d'une protection qu'il fallait garantir, sans que jamais nous ne soyons vraiment entendus sur ce que nous pensions et sur ce que nous faisons. Ce que nous pouvions comprendre, c'est que nous étions de mauvais parents et que l'avenir de nos enfants était une chose trop importante pour que ça nous regarde vraiment.

Bien sûr, nous avons le souvenir de l'un ou l'autre de ces intervenants qui essayaient, avec tout leur cœur, de respecter notre souffrance, mais la règle gagnait.

Quand nous rencontrions les services, surtout dans leurs bureaux, et plus encore dans les situations si fréquentes d'urgence, nous avons l'impression d'être le problème entre deux temps déjà débordés et chargés de tellement plus d'importance. Une épine dans le pied, c'est un peu ça qu'on avait l'impression de représenter.

Cet état d'esprit par rapport à l'aide à la jeunesse est encouragé par notre relation avec les autres services sociaux qui ne garantissent pas plus le partenariat.

Le décret de 91 change les choses en profondeur.

Pour garantir le partenariat heureusement organisé par le décret de 91, il faut alors radicalement changer la pratique du travail social et tenir compte avec beaucoup d'attention de la difficulté de créer une confiance avec le jeune et la famille, avec ce poids qu'ils portent du passé de mépris et de honte, cette expérience vécue de ne jamais être pris au sérieux.

Il y a des éléments fondateurs et incontournables à prendre en considération pour établir progressivement un partenariat dans lequel la famille reste maîtresse de la situation.

1^{er} élément fondateur du partenariat : le temps

Il faut du temps pour créer la confiance et l'écoute qui permettront d'entendre vraiment tout ce que la famille a construit comme lutte, comme champ d'avenir, comme solidarité. Du temps pour recevoir ce qu'elle veut dire de ses difficultés et même de ses échecs, de ses questions, de ses peurs, de ses analyses de la situation et de ses attentes ou de ses appels pour construire un avenir. Il faut du temps, beaucoup de temps, surtout dans les premiers moments de contact ou d'entretien.

Il faut avancer au rythme de cette confiance à construire, sans s'encombrer au plus vite d'une solution à trouver dans le tiroir des possibles. Il faut garantir que ce qui est exprimé par l'enfant ou sa famille est bien compris, qu'on a vraiment fait le tour de ce qu'ils veulent en dire actuellement. Et il faut rester disponible à ce que de nouveaux éléments s'ajoutent au fur et à mesure de la confiance. Enfin, il faut garder un maximum de traces de tout ce qui s'est dit.

2^{ème} élément fondateur du partenariat : le respect et la transparence

Pour construire la confiance, il faut que la relation s'inscrive dans le respect et la transparence. Il faut que les professionnels puissent reconnaître les compétences et les capacités du jeune et de la famille. Dès lors, ils informent ce partenaire de tout ce qui concerne le service, les chances et les risques, mais aussi de tout ce qui concerne l'élaboration de l'aide ou de l'inquiétude qui a occasionné la convocation.

Ils veillent à rassurer la famille et à dédramatiser la situation. L'inquiétude est suffisante, il faut vraiment permettre à la famille de s'impliquer le plus possible.

C'est clair que le professionnel et la famille n'ont pas le même poids dans le partenariat. C'est clair aussi que les risques encourus ne sont pas les mêmes pour les deux partenaires. Il convient donc de donner l'attention qui permettra à la famille, au-delà de la peur, au-delà des souffrances, au-delà du mépris et de la honte, de savoir qu'elle est un partenaire pris au sérieux et entendu.

Il faudra dès lors qu'elle soit impliquée dans toutes les démarches d'investigation ou d'aide, et ne jamais rien entreprendre sans un accord compris.

Il faudra aussi permettre le désaccord ou l'incompréhension. Ce n'est pas parce que nous donnons un avis qui n'est pas conforme avec ce qui est attendu ou proposé que nous refusons le dialogue, au contraire. La confiance et la transparence passeront nécessairement par ces étapes de questionnement et de désaccord pour que le programme d'aide qui se construira à partir de là soit le résultat d'un réel partenariat. C'est évident qu'on ne commence pas par lire le programme d'aide déjà écrit avant de permettre le débat sur les points de vue quant à la lecture de la situation ou à l'avancée significative à organiser.

C'est vrai que l'esprit de peur et de souffrance dans lequel vit la famille au moment des premières rencontres peut paralyser le partenariat. Il faut vraiment que le travail d'écoute, d'aide à la formulation, d'information et de mise en confiance s'organise autour de la volonté de permettre à la famille de dire son inquiétude fondamentale par rapport à l'avenir de ses enfants : que les enfants évoluent dans de meilleures conditions que celles qu'ils ont eux-mêmes connues.

3^{ème} élément fondateur du partenariat : les traces

Les familles les plus pauvres savent l'importance de ce qu'on écrit. Même si on ne sait pas lire, on sait que ce qui reste, c'est ce qui est écrit. Les paroles s'envolent...

Depuis toujours, on sait que ce qu'on écrit sur nous, c'est surtout le constat de ce qu'on nous reproche, que ce soit juste ou pas. Il y a peu d'endroits qui gardent dans l'écrit tous nos efforts, nos analyses, nos sentiments, nos réussites. Si les écrits occupent une grande place au niveau du décret et de sa mise en œuvre, ils occupent aussi une grande place dans nos préoccupations. Nous rêvons du jour où les écrits nous concernant nous seront proposés avant toute autre utilisation.

Les écrits peuvent être un solide moyen de savoir si l'écoute a vraiment fonctionné. Si le travailleur social nous lit ce qu'il a écrit après nous avoir rencontré, nous saurons vraiment ce qu'il a entendu, et peut-être que nous pourrions apporter l'un ou l'autre ajout qui nous paraît important.

Le travail d'écriture est particulièrement utile pour aider la famille à affirmer sa pensée, à la structurer, à se réapproprier sa propre vie et son devenir.

Enfin, les écrits sont les traces que l'enfant pourra lire quand il fera le point, dans l'adolescence ou en sortant de l'aide à la jeunesse. Il faut qu'il puisse y lire tout l'engagement et le combat de la famille, au moins ce qu'elle disait et ce qu'elle pensait dans les moments les plus difficiles. Ce sont des racines importantes pour ses références et sa solidité.

La suite du texte écrit en commun

Il nous faudrait encore faire part ici de ce que nous avons écrit ensemble sur le premier contact et sur le premier entretien avec le SAJ. Mais le feuillet distribué dans la farde vous permettra de découvrir tout cet apport et ce qu'il veut promouvoir du point de vue d'une pratique professionnelle qui garantisse le partenariat. C'est vraiment là l'enjeu et c'est pourquoi nous avons choisi de nous y arrêter longuement.

Nous devons remercier les acteurs de l'aide à la jeunesse qui se sont engagés pleinement dans le groupe de dialogue Agora. Les remercier, mais aussi témoigner avec eux que le partenariat est possible si on s'en donne les moyens, nous l'avons vérifié.

Présentation de la note commune
Madame Anne CORNET
Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse à Liège

Il n'est peut-être pas facile de terminer cette intervention puisque beaucoup de choses ont déjà été dites. Néanmoins, nous souhaitons partager avec vous les découvertes et les possibles nés d'une imprégnation, d'une « interprégnation » lente entre les membres du groupe Agora.

Nous avons le désir de vous transmettre un nouveau regard né de l'interaction entre l'expérience vécue dans le groupe et le vécu des familles ainsi que des intervenants, intervenants en général et intervenante particulière de conseillère de l'aide à la jeunesse que je suis.

Prendre le temps de se connaître, prendre le temps de créer des liens pour chercher ensemble dans un réel respect mutuel les démarches les plus pertinentes pour améliorer l'application du décret du 04 mars 1991... telle est la grande aventure du groupe, tellement grande que nous avons voulu la partager avec vous aujourd'hui.

A ce stade, nos travaux ont permis de réfléchir au contexte du premier contact au SAJ. Celui-ci bien entendu est différent si la famille prend l'initiative ou s'il est initié par le SAJ suite à une information venant d'un particulier, d'un service ou du parquet.

Certaines balises doivent être posées pour garantir un travail dans le respect du décret. Je ne les développerai pas ici. Elles ont été entrevues au niveau du processus mis en place et font l'objet du texte que vous trouverez dans votre farde.

Je préfère aborder avec vous les acquis professionnels nés de notre méthode de travail basée sur un échange des réalités vécues et non sur des idées. Personnellement, j'ai des difficultés de vous parler du texte en tant que tel. Je préfère partager mes apprentissages, nos apprentissages.

Cette façon de procéder implique pour chacun des participants de recevoir l'image d'eux-mêmes que leur renvoie l'interlocuteur sur base de sa perception des choses et ce n'est pas chose simple que d'accepter le regard des autres.

Je voudrais approfondir avec vous trois éléments qui se sont dégagés de nos rencontres et qui ont déjà été approfondis par mes collègues, qui sont à prendre en considération pour établir un partenariat dans lequel la famille reste maîtresse de la situation.

Ils m'ont particulièrement interpellée dans mon rôle de conseillère et ont contribué à revoir ma position, à mieux écouter, à travailler avec une certaine humilité. Je parlerai du temps, de la construction d'une relation dans le respect et la transparence et de l'écrit, témoin des débats et des mises en commun. Comme par hasard, ce sont les trois éléments qui ont déjà été développés ce matin.

Tout d'abord **le temps nécessaire**. Les professionnels doivent disposer du temps et des moyens nécessaires pour réaliser leur mission, ce qui est loin d'être le cas. Or, ce temps nécessaire est indispensable pour une écoute attentive des difficultés des familles. Ces familles sont en situation de vulnérabilité et nous n'en tenons pas toujours suffisamment compte. Il est indispensable de leur permettre d'avancer à leur rythme, sans précipitation dans la recherche de solutions qui leur conviennent.

Seul le temps permet de dépasser les peurs réciproques. Il est un élément essentiel de résistance aux pressions qui pèsent sur l'intervention de l'aide à la jeunesse. L'urgence... pourquoi, pour qui, pour quoi faire... souvent, pour permettre d'ouvrir un parapluie où pour éviter une brûlure parce qu'un intervenant garderait trop longtemps une patate chaude.

Le travail sur le temps réalisé lors de nos mises en commun me donne aujourd'hui un autre regard, celui du temps nécessaire pour construire une relation.

La **construction d'une relation dans le respect et la transparence**. Au delà du temps nécessaire, l'intervenant, le conseiller, a la conviction que chacun a des compétences et des capacités de changement. Son rôle est donc de les dégager, de les mobiliser. Il doit avoir le souci d'impliquer activement la famille en tenant compte du fait que celle-ci n'a pas le même poids dans la relation. Cette relation est bien dissymétrique et inégalitaire.

L'intervenant a une mission, un rôle qui lui confère un pouvoir. La personne en difficulté est là avec ses savoirs d'expérience qui sont rarement reconnus mais doivent être pris en compte. Plus une personne est en difficultés, plus elle aborde sa relation avec le professionnel dans la peur. Peur du jugement, peur du contrôle social, peur d'être contraint d'accepter des projets qui ne sont pas les siens, peur de ne pas pouvoir se justifier mais surtout peur que l'intégrité familiale soit mise en danger par un retrait des enfants. Ces peurs doivent être prises en compte.

Au niveau de la construction de la relation je voudrais personnellement insister sur la prise de risque des uns et des autres. Le professionnel doit bien connaître son institution, ses objectifs et pouvoir se justifier par rapport aux missions du décret. Y croire, surtout y croire et connaître ses marges de manœuvre lorsqu'il prend accord avec la famille.

Les intervenants travaillent dans un contexte difficile. Ils sont soumis à des pressions vers une démarche plus contrôlante de la part de certains services de première ligne, du parquet et plus globalement de l'opinion publique. Les intervenants ont peur de se tromper, de ne pas évaluer correctement une situation de danger, or l'application du décret exige d'eux qu'ils acceptent d'assumer une certaine prise de risque et donc de gérer un stress important. Cette peur des intervenants peut contaminer la relation.

Les **personnes en difficulté prennent un risque** énorme en demandant de l'aide ou en l'acceptant. Comme déjà dit, leur poids dans la relation n'est pas identique à celui de l'intervenant. Les familles qui cumulent les difficultés sont confrontées au contrôle social. Dans leurs contacts avec les intervenants elles peuvent avoir tendance à réagir par la rébellion, l'agressivité, la fuite ou la soumission.

Les parents qui vivent dans la pauvreté se sentent coupables et cachent leur réalité pour sauver la famille. Ce sentiment de honte doit être reconnu. Les uns et les autres doivent prendre le risque de se laisser bouleverser et de se remettre en question, de remettre en cause leur propre certitude.

Le travail du groupe à permis de dégager des conditions prioritaires pour permettre un engagement mutuel et améliorer la confiance. Il faut que chacun, intervenant et famille, soit capable de reconnaître et d'accepter le savoir et la compétence de l'autre, de créer l'ouverture, la découverte, le partage culturel qui permettront aux familles en difficulté de se sentir fières de leur histoire et de leur milieu, de mieux gérer les difficultés et d'expliquer les raisons de leur position ou de leur décision.

Autre point important que je voudrais aborder avec vous : **l'écrit**. Parce qu'un écrit témoin des débats, des mises en commun nées de la construction de la relation, du partage des points de vue même différents, des souffrances souvent cachées et des dimensions de l'accord, prend tous son sens.

Les familles fondent beaucoup d'espoir au niveau des écrits. Elles veulent avoir la garantie que leur point de vue sera repris. L'écrit rend compte de la situation, il est essentiel que les familles soient bien informées du contenu des rapports. L'écrit peut, en outre, servir de base à l'introduction d'un éventuel recours. Je pense que c'est à nous, intervenants, à pouvoir expliquer aux familles toutes les possibilités de recours qu'elles peuvent avoir.

Cet écrit constitue une trace que les parents pourront utiliser plus tard pour expliquer à l'enfant les difficultés auxquelles ils ont dû faire face et les solutions qu'ils ont voulu mettre en place. Enfin, il est essentiel que tout écrit, destiné à éclairer une autorité de décision, soit bien précédé d'une rencontre avec les personnes concernées. Je crois qu'il est indispensable de mettre en place les conditions pour que l'écrit rejoigne le plus fidèlement possible le point de vue du jeune et de sa famille. Une garantie de poursuite d'une relation transparente et de confiance serait de réengager le dialogue dès après la rédaction.

En guise de conclusion, lorsque l'on entre dans le système « aide à la jeunesse », que l'on soit intervenant ou famille, tout recommence à chaque entretien, pour le professionnel comme pour le jeune et ses parents. L'originalité de notre groupe de travail est la volonté de bâtir un projet commun et de rester partenaires en prenant en compte le temps des familles, le temps des intervenants et le temps de la société. Ce temps qui a été abordé plusieurs fois ce matin.

- Le temps des familles est un temps difficile. Temps de lutte pour survivre, temps de recherche de satisfaction des premiers besoins : logement, nourriture et santé.
- Le temps des intervenants est celui des révélateurs des besoins mais aussi le temps soucieux d'efficacité.
- Le temps de la société qui veut être tranquille, qui ne veut pas avoir d'histoire même si en même temps elle met à la disposition des personnes en difficulté un équipement digne d'une vraie démocratie.

Le point de vue d'un « Family support worker » anglais
Monsieur Robert JORDAN
Volontaire permanent du Mouvement ATD Quart Monde

Monsieur Jordan est volontaire permanent du mouvement ATD Quart Monde. Il a une longue expérience en Angleterre avec les familles les plus pauvres et les questions du placement. Il va parler de l'évolution de la politique de soutien à la famille en Angleterre, de la nature de la relation entre les familles pauvres et les services sociaux et en filigrane, cette question : comment les intervenants sociaux peuvent-ils améliorer leurs relations avec les familles les plus pauvres. Il intervient en Anglais et la traduction est assurée par Monsieur Martin KALISA, qui a fait partie du groupe Agora jusqu'en 2004.

Merci de m'avoir invité à parler pendant cette conférence aujourd'hui.

Je m'appelle Robert Jordan et je travaille avec le Mouvement ATD Quart Monde au Royaume-Uni depuis trois ans et demi et avant cela aux Etats-Unis pendant un an et demi. N'ayant pas de formation professionnelle dans le secteur social, je vais parler seulement à partir de mes cinq années d'expérience en lien très étroit avec des familles parmi les plus pauvres et les plus exclues de ces deux pays.

Ma première expérience au Royaume-Uni, c'était quand je travaillais avec un père de famille qui avait cinq enfants. Ses deux filles cadettes avaient été placées peu de temps après que leur maman ait quitté le foyer familial. Ses fils étaient déjà grands et avaient quitté la maison et ce monsieur était un homme très exclu, qui n'avait que sa sœur pour le soutenir. J'ai rencontré Sam lorsque sa sœur me l'a présenté et m'a demandé si je pouvais l'aider suite à l'avis d'expulsion qu'il avait reçu.

Je n'ai jamais appris les raisons pour lesquelles les deux filles avaient été placées lorsqu'elles avaient 12 et 14 ans. Son appartement était très sale, en désordre et mal entretenu. Il parlait souvent de ses filles, me montrait des photos et disait du bien de leurs bulletins scolaires. Son amour pour elles était évident.

Cette première expérience m'a laissé perplexe. Pour le peu que je savais alors des familles très pauvres, j'étais sûr que la justice ne pouvait pas placer des enfants sans de très bonnes raisons. Mais, voici un père de famille qui, avec du soutien et de l'encouragement, semblait capable d'élever ses deux filles.

Un jour Sam m'a dit : "c'est bien que les filles soient dans une famille d'accueil, à leur âge elles ont besoin d'une femme dans leur vie". Est-ce que c'était sa façon à lui d'expliquer pourquoi les filles étaient chez une famille d'accueil?

Au Royaume-Uni, ATD Quart Monde travaille de façon très proche avec des familles très pauvres pour les soutenir dans leurs efforts pour élever leurs enfants. Je travaille à la maison familiale de Frimhurst, notre centre familial. Là, nous accueillons des familles pour un séjour de 5 à 10 jours qui leur permet de se détendre, de passer du temps ensemble en tant que famille, loin des problèmes et soucis de tous les jours. Nous menons ce projet depuis près de 20 ans et nous pouvons témoigner combien ces temps sont un vrai soutien pour les familles les plus exclues. Les familles repartent avec

une nouvelle force, avec de nouveaux amis, des objets d'arts qu'elles ont réalisés, des compétences apprises ou redécouvertes, et, ce qui est très important, une expérience de vie partagée.

La proximité avec les familles les plus pauvres nous plonge souvent au plus profond de ses souffrances. Soutenir une famille de façon individuelle peut vous plonger au plus profond de ses souffrances, nous amène à nous demander comment nous pouvons lui être utile. Nos mots de soutien et d'encouragement semblent inutiles à des moments où les familles prennent des décisions qui peuvent vraiment nous surprendre.

Les familles prennent des décisions à partir de leur expérience et de leur histoire. Souvent nous ne sommes pas d'accord mais nous comprenons leur façon de penser. Les familles les plus pauvres ont des repères très différents de ceux des professionnels et sur lesquels elles basent leurs décisions et leur pensée. La plupart d'entre nous n'aurons jamais ces repères, et il est donc difficile de comprendre les choix que les familles font. La pauvreté restreint les possibilités de choix des plus pauvres.

Cette année une mère célibataire avec ses quatre enfants, âgés de cinq à dix ans est venue chez nous à Frimhurst. Un jour, quand on avait organisé une sortie à la piscine, un de ses enfants a piqué une colère et a commencé à donner des coups de poing et de pied d'abord à sa sœur cadette et ensuite à sa mère et leur crachait dessus. La jeune mère m'a dit : « je ne peux pas lui permettre d'aller nager maintenant, ce serait comme si je récompensais son mauvais comportement ».

Cependant, elle ne voulait pas que ses autres enfants ratent la piscine. Ainsi elle a commencé à encourager son fils à aller à la piscine avec eux, bien qu'il fût toujours en colère. Je savais que je devais faire savoir à la maman qu'on la soutenait, tout en lui permettant de décider pour sa famille. Finalement, elle a décidé que les enfants n'allaient pas à la piscine et m'a demandé de dire aux autres enfants sa décision, pendant qu'elle parlait avec son fils.

Plus tard, je jouais avec le frère aîné qui était en colère parce qu'il ne pouvait pas aller à la piscine. Son frère est venu là où nous étions, et a dit avec fierté, « j'ai reçu de l'argent, 13,70 £ » (+/- 20 €). Cela me paraissait être une somme bizarre, peut-être bien tout ce qu'avait sa mère sur le moment. Je connais cette famille depuis un certain temps, et je sais que cela n'est pas un événement inhabituel.

Comment est-ce que cette mère définit des limites pour ses enfants ? Etant donné que tous les enfants sont âgés de moins de dix ans, que se passera-t-il une fois adolescents ? A qui s'identifieront-ils étant donné que leur mère est leur premier modèle ?

Qu'est-ce qui a amené leur mère à faire un tel choix ? La pauvreté et ses conséquences font en sorte que cette mère de famille agisse d'une façon que nous ne pouvons même pas commencer à comprendre. Mais ce sont les conséquences de la pauvreté qui la font agir ainsi. Au Royaume-Uni, les conséquences de la pauvreté et l'exclusion sociale peuvent être très sévères. En 1989, une étude a démontré les liens entre la pauvreté et le placement: les enfants qui vivent dans la pauvreté ont 700 fois plus de chances d'être placés.

Au Royaume-Uni le système a complètement changé, il a basculé du soutien à la famille, vers la « protection » des enfants. Le témoignage d'une jeune mère que je donnerai dans un instant est assez parlant à ce sujet-là.

Il y a bien des indicateurs dans les médias de ce basculement du soutien de la famille à la protection des enfants, et les recherches confirment cette tendance.

Au Royaume-Uni il y a plus de 61.000 enfants placés, le chiffre le plus élevé depuis 20 ans et ce chiffre a accru de 20% depuis 1997, lorsque le gouvernement actuel a pris le pouvoir. Ce même gouvernement veut que le nombre d'adoptions augmente de 40%, et par le biais d'accords avec le gouvernement, plusieurs institutions veulent absolument atteindre ces quotas. Et leur financement en dépend aussi. En Grande Bretagne, le placement d'enfants coûte 830 millions de livres par an, £2.500 en moyenne par enfant par semaine, plus de quatre fois ce que ça coûterait d'envoyer l'enfant à l'école d'Eton.

Les différents indicateurs sociaux sont évidents aussi. Nous avons très peur car les efforts du gouvernement visent à accélérer le processus d'adoption - les services sociaux sont encouragés à le regarder comme un « choix positif et responsable ». Ce processus ne permet pas de tenir compte des familles les plus pauvres dans la prise des décisions les concernant. On accuse les services sociaux également de décider trop rapidement des adoptions afin d'atteindre les quotas gouvernementaux.

Des bénévoles venants d'autres pays d'Europe pour aider notre centre sont surpris par l'importance des mesures que nous prenons pour la sécurité et la protection des enfants ainsi que de nous-même.

Dans les médias, après des cas très médiatisés où des enfants sont morts, le regard scrutateur du public et des médias sur les services qui protègent les enfants a atteint un niveau tellement élevé que les professionnels ne peuvent plus prendre aucun risque.

Ce mot "risque" prend maintenant un autre sens pour les professionnels qui travaillent avec des personnes vulnérables, et aussi pour des familles très pauvres. Quand des professionnels travaillent avec ceux dont les besoins sont les plus grands, tout effort possible doit être fait pour assurer la protection et la sécurité pour tous ceux qui sont vulnérables. Cependant, la protection et la sécurité des professionnels sont maintenant prioritaires et passent le plus souvent avant les besoins des familles.

L'accent est aujourd'hui mis sur la réussite. Quand est-ce que la société accepte des erreurs, de mauvais jugements, ou simplement le fait que nous faisons tous des erreurs ?

La famille dont je vais vous parler maintenant a fait des erreurs dans le passé et a mis ses enfants "en danger". En tant que société, sommes-nous prêts à prendre un risque et à donner une nouvelle chance à cette famille ?

Voici le témoignage de Peter et Leanne.

Leanne a mené une vie très traumatisante. Dès l'âge de 10 ans, elle n'a pas été protégée par sa famille ou d'autres et a été abusée par certains membres de sa propre famille. Puis elle est devenue incontrôlable et la décision de placement a été prise au début de son adolescence. Pendant qu'elle était dans un foyer pour enfants, elle a été de nouveau abusée physiquement et sexuellement. Lorsqu'elle a trouvé le courage pour parler des épreuves qu'elle avait endurées chez elle et ensuite en institution, cela a détruit sa famille, car son père l'a crue mais sa mère a refusé d'accepter sa souffrance.

A l'âge de 17 ans, Leanne est devenue une mère de famille. Malgré la pauvreté et l'exclusion sociale qui rendait très difficile la tâche d'élever son enfant, elle s'en sortait, et a même subi une évaluation

des services sociaux avec une réponse positive pour prouver ses capacités de parent. Quand elle était encore une jeune mère, elle a de nouveau été victime d'un incident très traumatique tellement grave que son auteur a été condamné à la prison à perpétuité. Leanne a dû également terminer sa relation avec le père de l'enfant qui devenait violent envers elle.

A l'âge de 23 ans, elle se trouvait de nouveau enceinte et dans une relation violente. Une nouvelle fois, le père de l'enfant est parti après la naissance et elle s'est trouvée seule pour élever les deux enfants. Victime d'une dépression sévère, elle n'arrivait plus à s'occuper des enfants comme il le fallait. Les enfants étaient encore plus en danger quand elle a commencé une relation avec un homme ayant un passé criminel et connu comme dangereux pour les enfants.

Leanne était déjà connue des services sociaux depuis un certain temps. Dans la suite, les enfants lui ont été enlevés et placés dans des familles d'accueil à long terme.

A l'âge de 27 ans, Leanne a rencontré Peter. Après moins d'un an, Leanne est encore enceinte et immédiatement les services sociaux sont intervenus pour faire une évaluation avant la naissance. Ils ont conclu que Leanne n'allait pas correctement s'occuper de l'enfant et à la naissance, le bébé lui a été enlevé et placé chez des parents d'accueil. Dans la suite, Leanne et Peter avec Becky ont été envoyés dans un centre supervisé pour trois mois.

L'évaluation était difficile. Au centre ils ont commencé par décrire comment l'enfant avait été enlevé de sa mère. L'évaluation s'est mal passée pour Leanne et Peter, chacun rejetant la responsabilité sur l'autre et tous les deux sur le centre. L'opinion du centre était que les deux parents ne pourraient pas donner tous les soins nécessaires pour Becky à l'avenir, et qu'ils étaient trop fixés sur leur propre relation. Leanne m'a confié plus tard, « je ne comprends pas, la directrice du centre m'a dit que je faisais un effort de 120%, qu'est-ce que je pouvais faire de plus ? » Les services sociaux ont demandé la garde de Becky, et cette demande était acceptée. Elle a été adoptée.

Peu de temps après tout cela, en 2003 une autre famille a présenté Leanne et Peter au Mouvement ATD Quart Monde. En novembre 2003 Leanne était de nouveau enceinte. Bien qu'elle affirme avoir découvert sa grossesse trop tard, nous croyons qu'elle a essayé de cacher le fait qu'elle était enceinte de peur que les services sociaux ne lui enlèvent de nouveau son bébé à la naissance. En fin de compte cela a échoué, et l'enfant était placé directement à sa naissance le 20 décembre. Aucune évaluation n'était faite, aucun rapport d'expert n'était demandé. Catherine, le quatrième enfant de Leanne et sa deuxième avec Peter, était adoptée.

J'ai rencontré Leanne et Peter pour la première fois en décembre 2003. C'était au courant de l'année 2004 que des volontaires permanents d'ATD Quart Monde, dont moi-même, ont commencé à bâtir une relation de confiance avec Leanne et Peter. On les a invités à certains événements et à participer à certains de nos projets à notre centre familial de Frimhurst et au centre national à Londres.

Il était évident qu'ils avaient une forte volonté et un réel désir d'avoir un enfant de nouveau. Mais la famille allait-elle encore supporter la souffrance d'être à nouveau séparée de l'enfant pour la 5^{ème} fois ? Même si la misère et l'exclusion sociale avaient été très profondes pour cette famille, ATD Quart Monde croyait qu'avec du soutien, Leanne et Peter étaient capables cette fois-ci d'assumer leurs responsabilités parentales.

Au moment même, je ne connaissais pas personnellement l'histoire complète de cette famille, et je suis persuadé que je ne sais toujours pas toute la souffrance qu'ils ont endurée et vécue. Mais quand

quatre enfants ont été placés, à un certain moment il n'y a plus beaucoup de choix pour la famille, les professionnels et la société.

D'abord : que ce jeune couple n'ait plus d'enfants. Pour beaucoup de personnes dans la société, ce serait une bonne option. La société pourrait demander : si ce couple ne pouvait pas s'occuper de ses enfants dans le passé, pourquoi devraient-ils avoir le droit d'en avoir encore ? La pauvreté, exclut-elle le droit des familles à avoir des enfants ?

Deuxièmement : Ce jeune couple continue à avoir des enfants, et ces enfants continueront à être enlevés de leurs parents. Ceci pourrait être jugé comme draconien, parce qu'il ne prend pas en compte que les situations et les gens peuvent changer.

Troisièmement : Comment est-il possible que ce jeune couple s'occupe d'un enfant ? Si cette question est prise en compte sérieusement, les professionnels impliqués doivent inventer une nouvelle manière de penser et d'agir pour bâtir une nouvelle relation avec les familles. Le risque devient alors un facteur important.

Comment est-ce que les professionnels pourraient soutenir Peter et Leanne dans leur désir d'avoir un autre enfant ?

En avril 2005 je suis allé chercher Leanne chez elle pour aller à notre centre national à Londres. Dans la voiture, elle m'a dit, très heureuse, qu'elle attendait un bébé. J'étais très content pour elle. Tout de suite, elle m'a dit qu'elle était déjà allée aux services sociaux pour les mettre au courant de sa grossesse. Ceci m'a vraiment surpris.

Peter et Leanne ont pris cette initiative parce qu'ils étaient prêts et s'étaient engagés à faire tout ce qu'ils pouvaient pour garder cet enfant, et ils savaient qu'ils étaient obligés de travailler avec les services sociaux.

L'équipe savait qu'elle devait soutenir cette famille, parce qu'elle avait très clairement exprimé son désir de garder l'enfant. Bien sûr, la famille était très contente et animée, mais aussi comme Peter l'a dit plus tard, « très inquiète pour l'avenir ». J'ai aidé la famille à écrire une lettre aux services sociaux pour demander un rendez-vous avec le directeur, pour faire une évaluation.

A la fin du mois de mai, il n'y avait toujours pas de réponse des services sociaux. Peter et Leanne ont demandé à ATD Quart Monde de contacter les services sociaux. Leanne s'attendait à donner naissance en août, mais tous ses autres enfants étant nés avant terme, il fallait réagir très vite. Avant d'avoir pris contact, la famille a reçu une lettre de l'assistante sociale proposant un rendez-vous. J'ai demandé s'il était possible d'être présent aussi et l'assistante sociale était d'accord.

Au cours d'un mois, l'assistante sociale a rencontré Peter et Leanne 4 fois. J'étais présent deux fois. Elle a posé des questions très difficiles à Peter et Leanne, en particulier par rapport au passé. Mais elle leur permettait également d'exprimer en leurs mots ce qui s'était passé, et ce qui avait changé.

Parmi les changements majeurs :

Peter et Leanne avaient maintenant un nouvel appartement et ce dernier était toujours propre et en ordre. Ils étaient prêts à collaborer avec différents professionnels et cherchaient activement

d'autres réseaux de soutien autour d'eux et suivaient une formation d'éducation à la parentalité 2 jours par semaine. Tous ces efforts étaient engagés dans l'espoir de garder leur enfant une fois né.

Début juin, une rencontre était organisée pour décider si l'enfant une fois né, serait inscrit dans le registre des enfants à risque ou non. ATD Quart Monde était invité à soumettre un rapport. L'assistante sociale est venue le jour d'avant pour donner son rapport à Peter et Leanne.

Le rapport de l'assistante sociale était basé sur le passé traumatique de Leanne, de l'échec de Leanne et Peter à s'occuper des autres enfants. Mais le rapport a mis également en valeur beaucoup des changements qui avaient eu lieu et a aussi montré comment leur situation avait changé de façon considérable depuis quelques années. Le rapport a recommandé que le futur enfant soit inscrit sur le registre des enfants à risque sous la catégorie d'enfants négligés. Mais le rapport a aussi indiqué la nécessité de mettre en place un programme de soutien à la famille qui permettrait aux parents de garder leur enfant avec eux.

Peter et Leanne étaient très heureux et ont dit que c'était la première fois qu'une assistante sociale écrivait quelque chose de positif sur eux. Mais Leanne a aussi posé la question : quand est-ce que les services sociaux oublieront mon passé ? Elle m'a répété à plusieurs reprises pendant tout ce processus, « je ne peux pas changer le passé ». Son passé la poursuit partout.

A cette rencontre, le futur enfant était inscrit sur le registre d'enfants à risque et un groupe de travail, composé de l'assistante sociale, de l'infirmière à domicile et ATD Quart Monde était mis en place pour élaborer le plan de protection de l'enfant en 10 jours.

La première déception pour Peter et Leanne fut quand l'assistante sociale leur a dit à la réunion du groupe de travail qu'elle partait en congé de long-terme à la fin du mois de juillet. La prochaine déception était tout à fait inattendue.

Le 31 juillet, Leanne a donné naissance à une belle petite fille, en bonne santé. On l'a appelée Precious. Pendant deux jours, Peter et Leanne n'ont vu que les médecins et les infirmières à l'hôpital. Ensuite, deux assistants sociaux sont venus les voir. Ils voulaient que Peter, Leanne et Precious aillent à un centre résidentiel supervisé en attendant de trouver une famille d'accueil pour Precious. Peter et Leanne ont accepté la proposition d'aller au centre supervisé, mais ont refusé toute proposition visant à les séparer de leur fille.

Le bureau local des services sociaux avait maintenant nommé une nouvelle assistante sociale. Ils ont pris des mesures légales pour enlever Precious et ont fait une demande auprès du tribunal pour un « jugement d'urgence ». La demande des services sociaux était basée sur un nouveau rapport fait par une nouvelle assistante sociale, qui a jugé que le risque de négligence était trop grand pour que Precious reste chez ses parents en attendant de trouver une place dans un centre supervisé.

J'ai pu assister au tribunal le jour de l'audience. Peter et Leanne avaient un très bon avocat qui les représentait. Il a insisté sur le fait qu'un rapport très complet avait été fait au cours de 6 semaines par une assistante sociale de l'hôpital qui avait trouvé que Precious pourrait être gardée à la maison. Ensuite, un nouveau rapport fait en trois jours par la nouvelle assistante sociale avait décidé que le risque était trop important. L'avocat pour les services sociaux a soutenu que le risque était trop important à cause du passé de la mère.

Après plusieurs heures d'interventions par les avocats des deux côtés, le juge en a fait un résumé et la demande de protection d'urgence était rejetée. Le juge a demandé aux services sociaux s'ils

faisaient tout ce qu'ils pouvaient pour permettre à Precious de rester avec ses parents. C'était un moment rempli d'émotion pour Peter et Leanne qui ne pouvaient presque pas croire les mots du juge. Et ce jour-là, de l'hôpital, ils sont rentrés chez eux avec la petite fille.

La réaction des services sociaux était de placer une équipe indépendante d'observation chez Peter et Leanne pendant les huit semaines qui ont suivi, jusqu'au moment où ils iront dans un centre supervisé. Ils ont été observés à la maison 4 heures par jour, 7 jours par semaine. L'assistante sociale m'a dit plus tard que c'était leur moyen de « contenir le risque ». Pendant ces semaines, la responsabilité pour Precious est passée d'une équipe des services sociaux à une autre et une troisième assistante sociale en moins de trois mois était nommée pour Precious.

Precious est restée inscrite sur le registre des enfants à risque lors de la rencontre qui a suivi en septembre. Mais l'infirmière à domicile a donné un rapport élogieux sur la santé de Precious et la façon dont ses parents s'occupaient d'elle. L'organisation indépendante qui observait la famille a dit à ATD Quart Monde que Peter et Leanne s'occupaient très bien de Precious et qu'il n'y avait pas de raison de s'inquiéter. Malheureusement on ne lui a pas demandé de soumettre un rapport lors de la rencontre qui a suivi.

Le rapport des services sociaux a reconnu les progrès que faisaient les parents, et le fait qu'ils s'occupaient bien de Precious. Cependant, référence faite au passé des parents, ils continuaient à affirmer que Precious souffrira de négligence à l'avenir.

Peter, Leanne et Precious sont rentrés dans un centre supervisé à Londres au début du mois d'octobre. Ils y resteront pendant 12 semaines. Pendant cette période très éprouvante, on observera Peter et Leanne s'occuper de Precious, et ils subiront des examens psychologiques et psychiatriques. Et tout ceci, en vivant dans la peur de perdre Precious.

Depuis le début de ce processus, je me pose beaucoup de questions. Jusqu'à quel point les services sociaux soutiennent-ils des familles telle que Peter, Leanne et Precious ? Des organisations indépendantes d'observation et des évaluations résidentielles de douze semaines, sont-elles les meilleurs moyens pour soutenir cette famille ?

Le jour où Peter et Leanne sont allés visiter le centre, j'ai pu les accompagner, après m'être battu auprès des services sociaux pour qu'ils me le permettent. Le centre est bien tenu, il n'a pas l'ambiance d'une institution et le personnel était respectueux.

A l'issue d'une longue réunion, lorsque le directeur du centre a demandé si quelqu'un avait quelque chose à dire, l'assistante sociale a dit à Peter et Leanne, « votre réussite sera notre échec ».

J'ai regardé Peter et Leanne, qui souriaient à ses paroles, à l'idée qu'ils pourraient réussir et triompher des services sociaux. Je trouvais que le moment n'était pas le bon pour demander quel serait l'échec des services sociaux.

Jane, une amie du Mouvement ATD Quart Monde, travaille avec notre équipe pour soutenir Peter et Leanne. Elle a été présente lors des visites des services sociaux et a rencontré l'équipe indépendante d'observation. Jane a dit que c'était sa première expérience de la grande pauvreté et de soutien à une famille tellement pauvre et isolée. Elle m'a dit un jour, « c'est comme si les services sociaux attendent que Peter et Leanne fassent une erreur ».

Maintenant, plus que jamais, quel est le rôle des services sociaux ? Protéger les personnes vulnérables est l'un des aspects. Mais il devrait y avoir plus de travail préventif de soutien à la famille, qui réduirait les interventions en moments de crise. Un jour au tribunal j'ai vu l'assistante sociale de Precious assister à 2 cas le même matin. A un autre moment, nous essayions de trouver une date pour avoir une réunion, mais elle était au tribunal toute la semaine. De combien de temps disposent les travailleurs sociaux pour écrire des rapports ? Combien de temps passent-elles avec des familles pour les soutenir si une grande partie de leur temps est perdu au tribunal pour essayer d'atteindre les quotas fixés par le gouvernement dans le cadre des adoptions ?

Depuis que j'ai commencé ce processus avec Peter et Leanne, chaque étape a été un défi, avec la famille et avec les services sociaux. Dans le processus, il est clair que les services sociaux ne soutiennent pas ces parents pour qu'ils gardent leur enfant. Ils disent qu'ils protègent l'enfant du danger.

Mais cet enfant n'a jamais été en danger. Elle est saine et en plein épanouissement. Ses parents l'aiment et s'occupent très bien d'elle. Ils font tout ce qu'ils peuvent pour lui donner la meilleure chance possible dans la vie.

Je ne sais pas jusque quand le passé continuera à hanter cette famille. Peut-être bien pour toujours, ou jusqu'à ce que les parents commettent une petite erreur et que les services sociaux réussissent.

Bien qu'on soutienne Peter et Leanne pour qu'ils gardent leur enfant, s'ils réussissent, ce sera leur réussite personnelle. Nous savons que pour les prochains « Peter et Leanne » qu'ATD Quart Monde va rencontrer, l'issue pourrait être différente. En quelle mesure sommes-nous prêts à travailler avec des professionnels pour avoir un impact sur la manière dont ils soutiennent des familles pauvres ?

Au Royaume-Uni, ATD Quart Monde est partenaire d'un projet qui permet à des familles pauvres de former des étudiants futurs travailleurs sociaux sur les réalités des familles très pauvres.

Depuis quelque temps, impliquer les bénéficiaires des services dans leur développement et leur planification a été une priorité du gouvernement.

Pourquoi impliquer les familles très pauvres dans la formation des travailleurs sociaux ? La pauvreté peut avoir des conséquences différentes, mais des études montrent des liens très forts entre des services sociaux et les familles les plus pauvres. Mais également des études montrent que le secteur social n'a pas une très bonne compréhension de la pauvreté et des efforts pour l'éradiquer. Il est évident que les professionnels n'ont pas toujours l'occasion d'approfondir leur connaissance et leur compréhension de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Mais la formation des travailleurs sociaux concernant la pauvreté pourrait être faite par des universitaires, pourquoi donc impliquer des familles ? J'imagine que très peu d'universitaires ont l'expérience directe de la pauvreté qu'ont les familles très pauvres. En rassemblant des étudiants et des professionnels du travail social et des familles pauvres, non seulement les familles apportent leurs expériences directes et leur expertise, mais aussi un dialogue se crée entre eux. Il est très important de faire connaître les effets de la pauvreté sur la vie des familles mais aussi bâtir une relation de confiance est également important. Comme le disait une famille pauvre, « j'ai appris à ne pas me fier aux apparences ».

Un partenariat a été créé entre ATD Quart Monde, le Groupe des Droits des Familles et la Royal Holloway Université de Londres. Le projet a été financé par le Ministère de la santé, l'institut pour l'excellence dans le travail social et d'autres fondations.

Quels étaient les buts du projet?

1. Rassembler l'expérience des gens qui vivaient dans la grande pauvreté et l'expérience des universitaires ainsi que des professionnels du travail social.
2. Bâtir une compréhension commune entre des familles vivant dans la pauvreté, les responsables de formation des travailleurs sociaux, sur l'impact de la pauvreté sur les enfants et les familles et sur la manière appropriée pour les soutenir.
3. Développer et mener un projet pilote pour des travailleurs sociaux en partenariat avec des personnes vivant dans la pauvreté, ces personnes faisant partie de l'équipe de formation.

Au fur et à mesure que le projet avançait, il y avait un besoin net de déterminer quels seraient les résultats de la formation. Les résultats étaient :

- Connaissance de la réalité de la pauvreté et ses effets sur les parents et les enfants ;
- Les relations entre les assistantes sociales et les familles ;
- Ce qu'est la pauvreté pour chacun et pourquoi la nécessité de travailler ensemble ;
- Le projet a aidé aussi à réfléchir sur quelle formation ont besoin les futurs travailleurs sociaux.

Cette formation a attiré l'attention sur beaucoup de points, mais un objectif clair était la sensibilisation pour réduire la discrimination contre les gens sur la base de leur pauvreté. Cela exige des travailleurs sociaux une bonne compréhension, une bonne connaissance et le respect des familles mais aussi qu'ils soient prêts s'ils veulent vraiment soutenir les familles les plus pauvres.

Une fois le cours en place, le défi était de créer un environnement pour apprendre, dans lequel la contribution unique des familles permette aux professionnels de réfléchir sur comment améliorer le travail social sans se sentir menacés ou jugés personnellement. Ce défi, c'est fournir du soutien continu aux familles formatrices et une préparation des futurs travailleurs sociaux à ces cours peu conventionnels.

Des familles du Groupe de Droits de Familles et d'ATD Quart Monde ont maintenant commencé à animer ces cours. Leur engagement à travailler avec des étudiants et des professionnels du travail social n'aura pas de conséquences immédiates pour des familles comme Peter et Leanne, mais tous ceux qui ont participé au projet ont reconnu la valeur de cette formation, un espoir pour l'avenir de la bonne pratique dans le secteur du travail social.

Je voudrais terminer par les mots d'une participante à ce projet.

Kathy a dit, « Je sens très fort que les gens qui vivent l'expérience et la réalité de la pauvreté, savent comment ils veulent être traités. La valeur pour moi, c'est d'avoir une voix et qu'il y aie des gens qui veulent écouter et apprendre mes expériences. Cela donne de la valeur et du respect aux opinions des parents ».

Le travail en ateliers

Le travail en ateliers devait permettre aux participants d'échanger et d'approfondir leur réflexion sur la base des exposés de la matinée ainsi que des situations vécues et ce à partir des 6 thèmes suivants :

- 1. comment nouer le **premier contact** entre la famille et le professionnel dans le respect et la transparence ?*
- 2. dans quel **contexte** se situe le premier contact ? comment agir à ce niveau ?*
- 3. comment **rester partenaires** tout au long du processus ? comment gérer la nécessaire prise de risque ?*
- 4. comment souligner l'**importance des écrits** et de leur qualité ?*
- 5. quelle **formation** proposer aux travailleurs sociaux...dans la formation scolaire ? dans la formation continuée ?*
- 6. **le temps** des familles, le temps des intervenants, le temps de la société... comment concilier ?*

Une synthèse ne permettant pas d'illustrer la richesse de ces échanges, nous avons retiré pour chaque thème quelques réflexions qui nous paraissent suffisamment représentatives.

1. Comment nouer le premier contact entre la famille et le professionnel dans le respect et la transparence ?

- ✓ La famille qui adresse une demande d'aide au SAJ le fait souvent dans un contexte difficile. « Il existe une difficulté de demander, d'aller vers l'aide » dit une famille. En fait, il faut savoir que chaque famille a une propre attente d'un service qui est là pour l'aider, qui est là pour l'entendre, qui est là pour pouvoir trouver un appui. Je crois que c'est la première chose dont il a besoin, c'est d'un appui pour pouvoir comprendre et pour pouvoir avancer.
 - (un militant d'ATD)
- ✓ Je suis persuadé qu'avant d'écouter les gens, nous sommes déjà dans la recherche de solutions. Combien de fois, je n'entends pas dire « qu'est-ce qu'on fait ? ». Il faut prendre le temps du premier contact, c'est primordial. « Qui je suis, quels sont les risques de venir au SAJ, qu'est-ce qu'on nous a dit de vous... » et seulement après écouter. Il y a beaucoup d'intervenants qui passent au-dessus de cette étape.
 - (une déléguée du SAJ)
- ✓ J'ai l'impression que les parents dans leur parcours ont beaucoup de « premiers contacts » parce qu'ils côtoient beaucoup de services du fait de leur précarité. Je pense qu'on pourrait faciliter cela par une meilleure collaboration avec les autres services qui sont intervenus dans leur vie. Je remarque qu'il y a beaucoup de parents qui ne comprennent pas pourquoi ils doivent tout reprendre à zéro, tout réexpliquer et çà, ils ont parfois beaucoup de mal...
 - (une déléguée du SAJ)

- ✓ Le problème de la transparence doit être réglé avec les services de proximité qui ont porté les inquiétudes au niveau du SAJ, sinon ce dernier se retrouve dans une situation impossible. Si le service de 1^o ligne ne souhaite pas travailler dans la transparence, le délégué a très difficile de travailler. Il faut motiver la transparence afin que les services de 1^o ligne en comprennent l'importance.
 - (un conseiller de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Lors du premier contact, il est primordial de s'octroyer le temps de créer du lien pour que quelque chose se passe entre la famille et les intervenants. La famille doit se sentir en confiance pour qu'elle puisse exprimer son vécu, ses peurs, ses craintes par rapport au placement.
 - (un délégué du SAJ)

- ✓ Les familles portent le poids du passé. Ce poids existe aussi pour les institutions. Même si le décret a plus de 10 ans, l'institution SAJ continue de porter le poids du passé. Le SAJ est parfois perçu comme dangereux, comme une épée de Damoclès alors que c'est l'antithèse du décret. Mais il faut être optimiste parce qu'un climat de confiance peut s'installer. Quand les familles se rendent compte qu'elles ne sont pas dépossédées de leur vie, l'impression de risque d'aller au SAJ diminue.
 - (un conseiller de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Dans mon service, on exige que l'intervenant du service de première ligne qui signale une situation de danger ou de difficulté à propos d'un enfant ou d'un jeune au SAJ en ait averti la famille dans des termes clairs. Il est clair aussi qu'il sera indiqué à la famille dans le premier courrier que le SAJ intervient à la demande de tel service. Nous essayons aussi que l'intervenant participe au premier entretien avec la famille et la délégué parce que c'est vraiment important que la famille puisse se réapproprier la demande et que ces contacts se passent dans la clarté et la transparence.
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Parfois, avant d'aller frapper à la porte du SAJ et de dire : « voilà, je n'en peux plus, j'en ai ras le bol », cela fait peut-être deux ans que la famille galère dans la misère avec des petites résistances qu'elle met en avant pour avancer jour après jour. Et elle vient parce qu'elle n'en peut plus. Il faut aussi pouvoir entendre cela !
 - (un militant LST)

- ✓ Dans notre service, nous avons retravaillé la convocation de premier contact en ajoutant que les personnes ont le droit d'être accompagnées. Et lors, du premier contact, nous prenons toujours un temps pour connaître les perceptions que la famille a des autres intervenants (peur, angoisse...). Il faut impliquer la famille et dire les choses. Reconnaître les difficultés vécues par les parents mais surtout partir du positif avec l'espoir que quelque chose change. Souvent les familles qui viennent n'ont plus beaucoup d'espoir ni de confiance. Il faut les rassurer dans un tout premier temps.
 - (une déléguée du SAJ)

2. Dans quel contexte se situe le premier contact ? comment agir à ce niveau ?

- ✓ Il faut avoir non seulement des locaux qui sont accueillants et où on puisse respecter la confidentialité de chacun mais aussi un endroit qui est accessible à tout le monde, qu'on habite le fond des campagnes ou la banlieue. Le côté financier est important aussi parce que les déplacements coûtent cher aux familles. Donc quand quelqu'un dit qu'il ne sait pas venir au rendez-vous au SAJ parce que c'est le 10 ou le 20 du mois, oui, je comprends.
 - (une conseillère adjointe)
- ✓ Je pense qu'il y a vraiment un lien direct à faire entre les conditions d'accueil lors d'un premier entretien et les solutions qu'on peut essayer de rechercher. Quelque chose m'a choqué ce matin par rapport au système britannique où on stigmatise très fort les gens et où on les met presque dans des cases. Ce que je voulais rappeler c'est d'être hyper attentif quand on reçoit les gens aux codes et aux références qui peuvent être très différents. Les familles de milieux très précarisés n'ont certainement pas les mêmes références que nous par rapport à l'état de danger ou à l'intérêt de l'enfant.
 - (une déléguée du SAJ)
- ✓ Je me rends compte parfois de l'aberration du système. On envoie un courrier aux gens pour les prévenir qu'on va passer à domicile et parfois on est confronté à une porte close, non par manque de collaboration mais tout simplement parce que les gens ne savent pas lire. Cela aussi c'est une difficulté qui vient s'ajouter et je tenais à le signaler.
 - (une déléguée du SAJ)
- ✓ Parfois, on est désireux d'intervenir adéquatement quand les familles sont dans la dèche mais on est court-circuité par le parquet et la police. Par exemple, pour une famille expulsée, c'est le parquet qui fait en sorte qu'il y ait un placement d'urgence. Il y a des choses qui nous échappent et ce n'est pas facile à rattraper. On est aussi effaré de voir avec quelle facilité les services de police entrent et inspectent des maisons sans respect de la vie privée. Ils ne font pas cela n'importe où ! Comment cela se fait ?
 - (un directeur d'un SAAE)

3. Comment rester partenaires tout au long du processus ? Comment gérer la nécessaire prise de risque ?

- ✓ Les personnes en situation de très grande pauvreté préféreraient ne pas avoir affaire au SAJ. Mais nous rêvons que le SAJ devienne un lieu de solidarité. Comment l'aide à la jeunesse va-t-elle permettre à la famille de dire son problème ?
 - (un militant de LST)
- ✓ Les travailleurs sociaux sont soumis à de nombreuses pressions. On subit quand même tant au SPJ qu'au SAJ des pressions des autres services : mais qu'est-ce que vous faites ? qu'attendez-vous pour placer ces enfants ? Au fond, qui essayons-nous de rassurer ? le parquet, la société ?
 - (un directeur de l'aide à la jeunesse)
- ✓ La peur est du côté des familles mais aussi des intervenants. Peur de se tromper, de laisser un enfant dans une situation de danger grave... Certains jeunes délégués peuvent avoir peur d'aller dans des quartiers difficiles : ils n'osent plus aller rencontrer les familles sur leur terrain parce que l'image de certains quartiers est tellement négative. Cette peur n'ose pas s'exprimer.
 - (un délégué en chef d'un SAJ)
- ✓ Quand j'entends ces peurs, je me dis qu'il faut trouver les moyens de les dépasser. Il faut peut-être trouver des moyens pour rencontrer les personnes dans un terrain neutre. Rien n'empêche un conseiller de se déplacer de son bureau. Il faut changer les mentalités aussi.
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)
- ✓ Le partenariat, c'est aussi d'oser dire ce qui ne va pas. Les familles n'ont pas la prétention de dire qu'il n'y a pas d'enfants réellement en danger.
 - (un militant de LST)
- ✓ Par rapport au mandat à une équipe, moi ce que je demande au délégué, c'est de permettre à la famille de rencontrer l'équipe, d'échanger, que la famille puisse questionner, savoir à quoi elle s'engage, ce qu'elle pourra attendre de l'équipe et puis après on se rencontre tous ensemble pour mettre cela noir sur blanc pour qu'il y ait un écrit. La famille a le droit de dire à un moment donné : « nous on arrête » et alors on ne va pas plus loin. Cela arrive. Je pense que tout est négociable si on veut que les familles soient partenaires. Il n'y a pas de choses imposées dans le mandat SAJ.
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)
- ✓ Je ne crois pas que les personnes ont tellement la liberté de dire « non » même au SAJ, qu'elles ont vraiment cette liberté de pensée et de mouvement. Je pense que dans leur histoire, il y a des expériences négatives qui impriment le présent et c'est pour cela que je trouve vraiment important cette première rencontre. C'est pour pouvoir faire une expérience différente et positive. Je crois que c'est aussi très difficile de trouver les mots et de dire son projet. C'est vraiment compliqué. C'est sûr que la notion de temps et de confiance à instaurer est là parce que c'est tellement difficile de retrouver les mots.
 - (une militante d'ATD)

- ✓ Souvent la famille est renvoyée d'un service à l'autre. Quand un lien de confiance s'est établi, il est important d'accompagner les personnes quand elles doivent s'adresser à un autre service.
 - (un intervenant d'une AMO°)

- ✓ Notre seule richesse, c'est nos enfants. Donc il faut faire attention à ça. Qu'on se questionne d'accord mais questionnons-nous ensemble et pas chacun de son côté puis arriver avec une solution toute faite qu'on va chercher dans un tiroir. C'est toutes ces craintes là qui font qu'on a besoin de temps.
 - (un militant de LST)

- ✓ J'ai connu la situation d'une enfant confiée à une crèche. La directrice de la crèche prônait le placement. La famille était effondrée. Malgré l'urgence car la famille n'avait pas de logement, en prenant le temps, sans s'emballer, la famille a pu être aidée sans placement. L'intérêt de cette famille était de rester ensemble.
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Trop souvent les parents ont le sentiment que lorsque leur situation arrive devant le SPJ, tout est imposé et qu'ils n'ont plus le droit à la parole. Il convient de nuancer. En effet, en dehors du cadre imposé par le tribunal, il y a encore beaucoup d'éléments à construire.
 - (un directeur de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Il faut revenir sur la peur des familles à aborder les services par manque d'information, par expérience négative. Il existe souvent une différence entre ce qui est dit et ce qui est vécu par les usagers. La crainte du retrait des enfants est toujours présente. Les associations tentent de mettre des mots sur la peur des familles.
 - (un militant de LST)

4. Comment souligner l'importance des écrits et de leur qualité ?

- ✓ Le premier contact est primordial et souvent il débute par une convocation très formelle, très officielle qui a un effet bouleversant pour la famille. Il chamboule tout. Alors lors de la première rencontre, on n'a pas une deuxième chance de faire bonne impression.
 - (un conseiller de l'aide à la jeunesse)
- ✓ Les écrits posent la question des différents rapports qui font partie de la réalité de travail dans l'aide à la jeunesse. Il faudrait faire une copie des rapports aux gens avec une place pour leur avis à eux, après lecture. Si la copie était obligatoire, les intervenants feraient beaucoup plus attention à ce qu'ils écrivent
 - (un délégué du SAJ)
- ✓ Un écrit est susceptible d'un recours. Face à la parole, il est difficile d'arrêter le processus. Si pendant plusieurs mois, il n'y a pas d'écrit, la machine s'emballa, on risque de dévier des objectifs, ce n'est pas respectueux.
 - (un délégué du SPJ)
- ✓ Il est important de veiller à ce que les rapports soient actualisés pour qu'ils ne figent pas la situation. Les écrits doivent suivre l'évolution, les décisions. L'écrit le plus important est le programme d'aide signé par les différentes parties.
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)
- ✓ Une chose qui m'a frappé dans les exposés du matin, c'est l'importance pour les familles que dans cet écrit transparaisse les efforts qu'ils avaient faits ou tout le moins ce qu'ils tentaient de faire pour qu'après les enfants puissent être les témoins ou puissent être assurés que les parents dans toutes leurs difficultés ont tenté de réagir et de faire quelque chose. Pour moi, cela a éclairé ces écrits d'un jour nouveau.
 - (un intervenant d'un COE)
- ✓ Est-ce que c'est marqué dans le dossier par exemple que les parents ne peuvent pas aller voir le jeune souvent parce qu'il est placé trop loin, ou parce qu'ils n'ont pas l'argent nécessaire. Est-ce que c'est écrit ?
 - (une militante d'ATD)
- ✓ Dans l'écrit, l'intérêt de l'enfant est à mettre en évidence. Il est nécessaire d'évaluer en quoi l'enfant est en danger, est en difficulté, de connaître ses besoins. Il est essentiel de pouvoir nommer ce qui fait problème dans l'évolution de l'enfant, d'entendre ce que les parents ont à dire, comment ils vont se mobiliser pour l'avenir de leur enfant. Il faut être attentif à la capacité des parents à pouvoir entendre cela et que parents et intervenants puissent se rejoindre.
 - (une directrice de l'aide à la jeunesse)
- ✓ Les familles devraient être informées du contenu du rapport avant qu'il ne soit transmis aux mandants. Le rapport est une photographie d'un moment précis, on arrête le temps et cela permet de faire des évaluations, des mises au point avec les familles.
 - (un intervenant d'un COE)

- ✓ *Ce n'est pas toujours bon de lire et de tout dire aux parents. Je pense à certaines situations de maltraitance où le jeune confie certaines choses au service qui doit relayer au mandant. Nous expliquons alors les conclusions aux parents sans lire la totalité du rapport.*
 - (un intervenant d'un SAIE)
- ✓ *Même si les familles doivent accepter les propositions qui leur sont faites, il est essentiel que les familles puissent exprimer leur désaccord et que ce désaccord puisse être acté par écrit. Leur véritable souhait doit pouvoir se retrouver dans l'écrit.*
 - (une militante d'ATD)
- ✓ *Chaque rapport doit intégrer l'avis de l'enfant. Les gens qui arrivent ont déjà fait leur propre expertise : ce qu'elles pensent mais aussi ce qu'elles ont déjà mis en place. Il est important de retrouver un peu d'humilité face à la connaissance que les usagers ont eux-mêmes de leur propre problème. La question est : que peut-on apporter ? Qu'a-t-on comme moyens ?*
 - (un directeur d'un service agréé)
- ✓ *Je voudrais revenir sur l'article 11 qui permet aux familles de venir consulter le dossier. Mon constat dans mon arrondissement, c'est que je n'ai eu qu'une seule demande. Donc je me dis que j'ai mal donné l'information. Ce n'est pas possible. Lire le dossier c'est aussi pouvoir contrôler l'aide et garder la maîtrise de ce qui se passe. Vous pouvez le demander et lire le rapport du délégué pour vous assurer qu'il a bien pris conscience de ce que vous avez dit.*
 - (une conseillère de l'aide à la jeunesse)
- ✓ *Pour une famille qui a des difficultés énormes, se retrouver seule dans un bureau face à un dossier, même s'ils peuvent se faire accompagner par une autre personne avec une durée limitée pour consulter c'est difficile. Moi, quand je vais consulter un dossier au tribunal, il me faut du temps alors que c'est mon métier. Je me mets à la place d'une famille qui doit avoir des difficultés par rapport à tout ce qui est écrit, c'est compliqué, voire incompréhensible.*
 - (une déléguée du SPJ)
- ✓ *Une intervenante d'un service explique que son équipe a décidé de constituer un livre de vie avec les jeunes. Tous peuvent s'impliquer. le document est gardé au service. Ce livre a pour objectif d'aider le jeune à reconstruire son histoire.*
 - (une intervenante d'un SAAE)

5. Quelle formation proposer aux travailleurs sociaux... dans la formation scolaire ? dans la formation continuée ?

- ✓ Il serait important d'avoir une formation qui aide à gérer la pression.
 - (un délégué du SPJ)
- ✓ Le don d'écoute et d'empathie n'est pas donné à tout le monde. Il faudrait une formation même pour les agents administratifs des SAJ et des SPJ. Il est essentiel de respecter la « différence ».
 - (une responsable de section administrative d'un SPJ)
- ✓ Il est évident que rencontrer les familles dans le respect suppose une formation. Les programmes scolaires des écoles formant les travailleurs sociaux devraient insister sur ce thème. Il est essentiel d'apprendre à gérer ses propres peurs et de pouvoir écouter la famille pour l'aider à mobiliser ses forces en insistant sur tous les petits progrès réalisés par cette même famille.
 - (un professeur d'école sociale)
- ✓ Trop souvent les travailleurs sociaux sont parachutés dans un service et doivent apprendre « sur le tas ». Une formation est vraiment nécessaire.
 - (une déléguée du SAJ)
- ✓ Il est essentiel de pouvoir suivre des formations, de ne pas rester isolé pour gérer les différentes situations. Nous les gérons différemment en fonction de notre vécu personnel.
 - (un délégué du SPJ)
- ✓ Je souhaite une formation pour m'aider à mieux connaître le vécu des familles confrontées à la grande pauvreté. La formation doit nous aider à rester humain et concret.
 - (un intervenant d'une AMO)

6. Le temps des familles, le temps des intervenants, le temps de la société... Comment concilier ?

- ✓ Le temps est différent pour nous, intervenants sociaux, et pour les gens avec lesquels on travaille. Il y a quelque chose de la relation qui doit se mettre en place pour que les différences culturelles s'interpénètrent, pour qu'on comprenne ce que vivent les gens et qu'ils comprennent ce que les services demandent. Cette notion de temps et de différence culturelle dans l'approvisionnement sont des éléments essentiels de compréhension.
 - (une intervenante d'un SAIE)

- ✓ Le temps est la notion centrale. Les moyens et la pression sociale, rien n'est organisé pour que le travailleur puisse bénéficier de temps.
 - (un conseiller de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Je pose la question du temps que les services SAJ - SPJ, les intervenants de certains services agréés, peuvent encore consacrer à écouter vraiment les familles parce que ce n'est pas toujours facile, ce n'est pas dans le premier quart d'heure de l'entretien qu'on peut arriver à mettre sur la table ce qui ne va pas, tout ce qui agite un père ou une mère dans ces contradictions. Le temps est essentiel pour établir un dialogue d'égal à égal qui dépasse les pressions institutionnelles et organisationnelles.
 - (un directeur de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Je voudrais revenir sur la question du temps. Le temps de l'enfant est très différent de celui des adultes et pour les tout petits, le temps peut être très dommageable. Il faut mettre cela en balance quand on parle ici de prendre le temps.
 - (une intervenante d'une équipe SOS)

- ✓ Nous les familles, l'urgence on n'y croit pas ! Les familles n'y croient pas parce qu'elles sont tous les jours dans l'urgence. Donc l'urgence, elle est faite ailleurs et on aimerait bien dépasser ce fait de dire : « il y a une urgence ». Le temps nous on l'a et ce qu'on demande d'abord c'est que vous ayez le temps de nous écouter et le temps de vérifier que vous avez bien compris notre demande (quand elle vient de nous). Ce serait l'idéal. Quand la demande vient d'un service extérieur, il faut aussi dans au courrier au moins essayer de renseigner les familles. Faire le pas d'aller dans les services, c'est quelque chose de très dur. On se demande ce que vous nous voulez, ce qu'on va nous reprocher. Donc il faut le temps pour répondre à cette question là.
 - (un militant de LST)

- ✓ J'entends dire ici que notre stress se voit et que les familles se sentent parfois « bousculées » dans les services. La première chose dont les familles ont besoin c'est d'explications. Le courrier ne suffit pas : il n'est pas très clair ou il fait peur. Donc il faut des explications sur le contexte dans lequel on vous demande de venir au SPJ. Et alors sans doute aussi que s'il y a une demande à faire dans ce contexte qu'on puisse prendre le temps d'aller au-delà des mots et de voir ce qu'il y a derrière les mots.
 - (une directrice de l'aide à la jeunesse)

- ✓ Nous, dans notre SAAE, il nous est arrivé de travailler 6 mois avec une famille pour que le contact puisse se faire avec une AMO et pour que nous puissions nous retirer.
 - (une intervenante d'un SAIE)

- ✓ J'ai entendu une conseillère de l'aide à la jeunesse préciser que si elle avait le temps nécessaire, il n'y aurait quasi pas de situations où elle ne peut construire une collaboration avec la famille. Prendre le temps ne pourrait que faire gagner les familles mais aussi les travailleurs sociaux. Maintenant il faut les moyens et la politique de ces moyens.
 - (un militant de LST)

Le lien entre Agora et d'autres démarches de dialogue
Madame Françoise DE BOE
Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion
sociale du centre pour l'égalité des chances

Comme les autres intervenants, je parlerai du point de vue qui est le mien c'est à dire de représentante du service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale du Centre pour l'égalité des chances. Je suis donc bien obligée de vous présenter brièvement ce service.

Créé à la suite du Rapport général sur la pauvreté il a été chargé par l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions de poursuivre la démarche initiée par ce Rapport, c'est à dire le dialogue entre acteurs de la lutte contre la pauvreté et responsables politiques. C'est donc à ce titre que le ministre de l'aide à la jeunesse à l'époque, en 1997, a demandé au service de participer au groupe Agora. C'est à ce titre aussi que le service anime des groupes de dialogue sur différentes thématiques : l'aide sociale, le logement, la santé et bien d'autres encore...

Tous les deux ans, le service rend compte des résultats de ses concertations dans un rapport qui est remis au président de la Conférence interministérielle pour l'intégration sociale. Donc plus concrètement un rapport est remis à tous les ministres, et ils sont nombreux, concernés par la lutte contre la pauvreté.

Malgré que mon intervention se situe en fin de journée, elle ne prendra pas la forme d'un résumé ou d'une synthèse des travaux. Cet exercice serait bien trop périlleux et surtout en rupture avec la démarche Agora à l'origine de ce colloque, une démarche qui se caractérise - on l'a dit bien souvent - par un rythme de travail lent et non par des synthèses quasi simultanées aux échanges. En rupture aussi avec le rôle qui est le mien dans ce processus : écouter, noter, réécouter (les cassettes enregistrées) et rédiger des comptes rendus. Bref prendre le temps d'être le plus fidèle possible à ce que les uns et les autres ont voulu dire afin de respecter le délicat dialogue en cours et de le soutenir.

Présenter une synthèse rapide maintenant serait en rupture enfin avec les ateliers de cet après-midi durant lesquels les uns et les autres se sont écoutés sans chercher à aboutir à un résultat directement transmissible.

Je partagerai donc avec vous quelques réflexions nées de ma participation au groupe Agora et à d'autres expériences de dialogue auxquelles le service de lutte contre la pauvreté participe.

Une première réflexion porte sur le lien entre aide à la jeunesse et pauvreté.

Il y a dix ans le Rapport général sur la pauvreté avait suscité de vives réactions de la part des acteurs de l'aide à la jeunesse. En particulier la mise en exergue du lien entre placement des enfants et pauvreté de leur famille avait fait beaucoup de remous. Aujourd'hui ce lien n'est plus mis en doute comme il l'était à l'époque même s'il n'est pas encore objectivé. Il aurait été inimaginable il y a 10 ans de choisir expressément la date du 17 octobre, journée mondiale du refus de la misère, pour organiser un colloque relatif à l'aide à la jeunesse. Inimaginable surtout que soit présenté un texte commun, signé à la fois par des professionnels de l'aide à la jeunesse et par des associations dans lesquelles des personnes pauvres se rassemblent.

La reconnaissance de ce lien est une grande avancée parce que si la réalité de la pauvreté est passée sous silence alors toutes les mesures tant préventives que curatives sont pensées en vue de remédier à des carences individuelles.

Mais c'est une avancée incomplète nous disent les familles concernées. Ce qui manque encore trop souvent c'est la prise de conscience de ce que cela signifie « vivre dans la pauvreté », la prise de conscience des conséquences au quotidien. Encore trop souvent les personnes pauvres expriment le sentiment de ne pas être comprises.

Lors d'une recherche sur les indicateurs de pauvreté que le service a pilotée, une des participantes issue du milieu défavorisé disait : « c'est important d'indiquer que l'on peut être bouleversé par une situation de pauvreté, on n'est plus vraiment soi-même ». Le regard porté sur les conditions de vie difficiles traduit encore aujourd'hui une méconnaissance de la façon dont la pauvreté est vécue par ceux qui en sont les victimes.

Une seconde réflexion qui vient logiquement après la première c'est le rôle de l'AAJ dans la lutte contre la pauvreté. Les professionnels de l'aide à la jeunesse sont bien souvent en contact avec des familles très précarisées. Ils se sentent bien impuissants face à celles-ci. Ils ne disposent en effet que de très peu de moyens pour ne pas dire aucun pour agir sur les composantes de la pauvreté. Comme ces situations, par exemple l'insalubrité voire l'absence de logement, sont néfastes pour les enfants, les intervenants faute de pouvoir modifier l'environnement naturel de la famille sont tentés de lui substituer un autre environnement par un placement dans un milieu offrant de meilleures conditions de vie. Les professionnels de l'aide à la jeunesse qui veulent aider la famille dans ces démarches (par exemple pour trouver un logement) disent hésiter parfois à le faire parce qu'ils se demandent, si leur soutien est vraiment dans l'intérêt de la famille.

En effet, les personnes qui ont affaire à un service de l'aide à la jeunesse, et du fait qu'elles y ont affaire, sont trop souvent considérées comme ayant des problèmes et risquant d'en causer. Il arrive par exemple qu'une société de logement social évalue négativement la demande d'une famille parce qu'elle est en relation avec un SAJ.

Pour que l'AAJ puisse être aux côtés des personnes qui vivent quotidiennement la pauvreté, pour qu'elle puisse les épauler, il est nécessaire de travailler le regard que porte la société sur les services de l'AAJ et surtout sur les personnes qui en bénéficient.

C'est un combat d'autant plus difficile que le contexte n'est pas favorable : une augmentation de la précarité et une tendance sécuritaire tant dans les discours que dans les pratiques sont deux évolutions pointées par les professionnels et les associations. Même si, il faut le reconnaître, certaines modifications législatives témoignent d'une plus grande reconnaissance du rôle des parents et des difficultés qu'ils rencontrent pour assumer leurs responsabilités parentales. Ainsi depuis le Rapport général sur la pauvreté, la loi relative à la déclaration d'abandon a été abrogée et des avancées ont été faites vers le maintien de la perception des allocations familiales par les parents dont les enfants sont placés.

Quoi qu'il en soit, il y a en tout cas un rôle que les professionnels de l'AAJ peuvent assumer dans la lutte contre la pauvreté : celui de faire remonter les réalités du terrain qu'ils rencontrent quotidiennement vers les responsables politiques et contribuer ainsi à inscrire la lutte contre la pauvreté plus haut dans l'agenda politique.

Suite au Rapport général sur la pauvreté, une Conférence interministérielle pour l'intégration sociale a été créée pour permettre aux ministres de se rencontrer à propos de questions qui dépassent le champ d'action d'un seul ministre ou d'un seul niveau de pouvoir. La Communauté française est bien entendu représentée dans cette conférence interministérielle.

Nourrir ces conférences, faire remonter les réalités du terrain dont on est témoin est aussi une façon de contribuer à la lutte contre la pauvreté.

Un troisième point concerne la base légale qui précise les missions de l'aide à la jeunesse. Les professionnels de l'AAJ réalisent un travail difficile dans un contexte qui l'est tout autant. Ce secteur dispose cependant d'un solide atout. L'atout c'est que la philosophie du décret est appréciée et le signal le plus fort donné par les participants au groupe Agora va clairement dans le sens d'une meilleure application du décret et non d'une révision de celui-ci.

Une telle adhésion n'existe pas par exemple en ce qui concerne une autre législation à laquelle sont souvent confrontées les personnes pauvres : la loi relative au droit à l'intégration sociale qui a remplacé la loi sur le minimex. Les critiques des usagers sur cette loi sont nombreuses, partagées parfois par les professionnels chargés de l'appliquer. Cela rend la relation entre eux plus difficile encore : les uns se voient appliquer une loi qu'ils estiment non pertinente, les autres doivent l'appliquer en n'y adhérant pas...

Une quatrième réflexion pose la question de savoir comment atteindre les familles les plus pauvres en amont des difficultés. Des services aux familles tant publics que privés constatent qu'ils n'atteignent pas les familles les plus démunies et isolées. Des services d'urgence confirment ce constat. Il n'est pas rare que les familles hébergées n'ont pas eu de contact, avant d'en arriver là avec un organisme susceptible de les aider : CPAS, SAJ ou autre. Les parents disent par contre régulièrement qu'ils ne se sentent pas soutenus.

L'enjeu est donc bien de rendre possible le contact entre les services et les familles d'une manière préventive. De nombreux parents disent qu'ils ne s'adressent à un service que s'ils y sont acculés, ils reportent ces démarches le plus longtemps possible. Ils ajoutent qu'ils hésitent à conseiller à leurs connaissances, à leur famille d'aller vers des professionnels de l'aide. Très souvent par exemple, pour les familles les plus pauvres, c'est par l'intermédiaire du parquet ou d'autres intervenants : école, voisins, hôpital que les parents entrent en contact avec un SAJ ce qui les disqualifie davantage. Durant cette période de report de demande d'aide, les difficultés s'aggravent et contraignent les services à agir dans l'urgence alors qu'on sait, on l'a beaucoup dit aujourd'hui, que le temps est important pour bien comprendre une situation, pour bien identifier la demande réelle

Le non recours aux services d'aide dont le report de demande d'aide est une expression est certainement une question qui mérite l'attention lors de l'évaluation des législations qui s'appliquent surtout aux personnes défavorisées.

Permettre aux parents et aux jeunes qui ne s'adressent pas d'initiative à un service de bénéficier cependant du soutien que ce dernier peut offrir est une démarche nécessaire mais délicate. Travailler de manière proactive exige du personnel disponible pour aller vers les familles dans leur environnement. Elle suppose aussi une formation à l'accompagnement des populations vulnérables pour que cet accompagnement soit émancipatoire et ne se transforme pas en contrôle.

L'accompagnement suppose aussi un climat ambiant favorable ne mettant pas les intervenants sous pression.

Développer les services les mieux acceptés par les parents et les enfants est une manière d'atteindre les familles qui craignent les interventions extérieures. On sait que les services qui agissent sans mandat sont les plus appréciés. Les familles gardent donc davantage la maîtrise de leur situation.

Enfin une dernière réflexion qui pourrait s'intituler : « oser avoir de l'ambition » et je pense qu'on en a parlé assez bien aujourd'hui.

Cette réflexion s'inspire notamment d'un moment vécu en marge des réunions Agora, un moment de formation à la lecture du décret. Lorsqu'ils étaient interpellés par les membres des mouvements concernant des changements à promouvoir, les professionnels de l'AAJ répondaient la plupart du temps : ces changements sont déjà inscrits dans le décret. Les associations en ont donc conclu qu'il était très important pour elles de bien connaître et comprendre le décret si elles veulent s'appuyer dessus pour le faire appliquer. Et à leur demande et avec elles, le service a organisé une formation avec un avocat spécialisé dans les matières relatives à l'aide à la jeunesse. Un exercice très difficile comme l'a dit une intervenante ce matin parce que les personnes pauvres n'ont pas l'habitude de lire une loi et aussi parce que ce texte est difficile.

La pertinence des questions posées durant ces 9 heures de formation était impressionnante. Et trop souvent sans doute on oublie cette aspiration des personnes pauvres à s'instruire, à progresser, trop souvent sans doute on ne retient que les difficultés auxquelles elles sont confrontées.

Une telle expérience nous pousse à être ambitieux avec les personnes défavorisées à condition bien sûr que nos ambitions rejoignent les leurs ce qui implique d'avoir pris le temps de les entendre, de les comprendre, de les partager. Le temps, un fil rouge de la démarche Agora.

Je souhaite à chacun de vous d'avoir l'occasion de participer à des rencontres de la qualité de celles qui ont lieu au sein du groupe Agora ou bien, mieux encore, d'avoir l'ambition de les susciter.

Clôture de la journée
Madame Catherine FONCK
Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la jeunesse et de la Santé

La date d'aujourd'hui est hautement symbolique. En effet, le 17 octobre 1987, le Père Joseph Wrésinski, Fondateur du Mouvement ATD Quart Monde, inaugurerait une dalle¹ à Paris en l'honneur des victimes de la misère, là où en 1948 avait été signée la Déclaration universelle des Droits de l'Homme. Le 17 octobre, c'est la journée mondiale du refus de la misère, c'est une journée de fierté où sont mis à l'honneur la créativité et le dynamisme des personnes vivant dans la pauvreté, pour refuser leur condition et celle des leurs.

C'est une journée où, avec leurs mots et leurs idées, les personnes socioéconomiquement défavorisées peuvent faire reconnaître les luttes quotidiennes qu'elles mènent avec d'autres pour participer à la vie sociale, culturelle et économique de leur communauté et faire connaître leur aspiration à un monde sans pauvreté et solidaire. C'est en nous rassemblant, avec celles et ceux qui vivent dans la pauvreté, en les écoutant, en partageant, que nous pourrions continuer à faire régresser la pauvreté.

Nous pouvons nous engager et agir contre la pauvreté avec les personnes qui la subissent.

Je voudrais aborder avec vous quelques thèmes qui me sont chers :

- la reconnaissance
- la temporalité
- la confiance
- les ressources
- le placement

La reconnaissance

Pour parvenir à un bon partenariat, le facteur relationnel joue un rôle primordial. Une relation respectueuse repose sur une meilleure connaissance mutuelle de l'autre, une reconnaissance. C'est pourquoi, il est primordial, d'une part, de diffuser une information claire sur nos services et nos missions qui sont complexes et multiples et, d'autre part, d'organiser, pour les professionnels du secteur, des formations destinées à améliorer l'accueil de tous les bénéficiaires et, particulièrement l'accueil des plus démunis d'entre eux.

Je voudrais aussi souligner l'incroyable richesse de la rencontre entre des familles militantes, bénéficiaires de l'aide à la jeunesse, et les professionnels du secteur, pour apprendre à mieux se connaître, se reconnaître.

Ce groupe AGORA peut bien sûr en témoigner. D'autres initiatives existent et sont tout aussi riches et porteuses de sens et de changement.

¹ Sur cette dalle on peut lire : "Là où des hommes sont condamnés à vivre dans la misère, les droits de l'homme sont violés. S'unir pour les faire respecter est un devoir sacré."

Je pense entre autres à ATD Quart Monde Partenaires, à des projets de Lutte - Solidarité - Travail. J'ai initié depuis mars dernier un processus d'évaluation du décret de l'Aide à la jeunesse, les *Carrefours de l'Aide à la Jeunesse*. A Namur, les Carrefours de l'Aide à la Jeunesse ont réuni des familles et des professionnels du secteur. J'attends avec beaucoup d'intérêt les conclusions et les propositions de ces ateliers, car il est primordial, pour évaluer de manière pertinente le décret, d'écouter la parole de ceux et celles qui sont bénéficiaires de l'Aide à la Jeunesse.

Le décret n'est pas parfait. Dans la pratique, il y a des difficultés. Les jeunes et les familles, les premiers concernés, peuvent contribuer de manière décisive à des changements.

La temporalité

Le respect du temps et des rythmes est essentiel. C'est certainement une des clefs du succès de l'AGORA, et je profite de l'occasion qui m'est donnée pour remercier sa Présidente, Madame Gevaert, pour ses qualités humaines qui ont grandement contribué à l'excellence du travail réalisé par le groupe depuis 1998.

Mais je suis bien consciente que c'est dans chaque service de l'Aide à la Jeunesse qu'il faudrait prendre le temps nécessaire à l'établissement d'un bon contact. Or, pour obtenir ce temps, outre une bonne méthodologie, il faut du personnel supplémentaire et donc des moyens supplémentaires ; le renforcement des SAJ et des SPJ ainsi que l'amélioration de leurs infrastructures, demeure une priorité que je porte auprès des Ministres de la Fonction publique et du Budget.

La confiance

Nos peurs peuvent être un mécanisme de survie, mais le plus souvent elles constituent des freins. Aussi fondées soient-elles - soit par le poids de tout un passé dans le chef des familles - soit par des pressions sociétales, médiatiques ou réglementaires dans le chef des intervenants - ces peurs contaminent nos relations. Dès lors, de quelles manières pouvons-nous les maîtriser ou les apprivoiser ? En Aide à la Jeunesse la priorité a été mise sur l'aide en milieu de vie. A noter également que des changements de mentalité sont progressivement intervenus avec la mise en place du Décret : travail avec la famille en tant que partenaire, reconnaissance des rôles ainsi que des compétences spécifiques de chacun... Il est vrai qu'il reste du chemin à parcourir, et je souhaite m'engager à vos côtés pour, qu'à l'avenir, il ne soit plus jamais question d'assimiler la précarité à de l'incompétence parentale.

Les ressources

Les familles les plus démunies arrivent souvent dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse parce qu'elles ont épuisé tous les autres types d'initiatives. Il en va donc de notre responsabilité de voir quelle aide concrète et positive nous pouvons leur apporter, et quels projets mettre en place dans le secteur à cet effet.

Je vais prochainement proposer au Gouvernement un programme de soutien à la parentalité. Il s'agit d'offrir un accompagnement, à tous les parents qui en exprimeraient la nécessité en impliquant les acteurs concernés : les enseignants et les éducateurs dans les écoles, les travailleurs médicosociaux des consultations ONE, les intervenants des centres de Promotion de la Santé à l'Ecole, etc.

Je pense également, toujours en terme de prévention, au travail réalisé par les AMO, qui pourraient s'avérer être des partenaires de choix. Peut-être les AMO pourraient-elles de façon plus systématique, jeter des ponts, créer du lien entre les populations les plus démunies et leurs équipes. Bien sûr, ces services travaillent « à la demande », mais il existe des appels sous-jacents, des demandes implicites, auxquelles nous ne pouvons pas rester sourds.

J'ai lu ce témoignage : « *La misère, c'est avoir besoin d'aide, mais avoir trop peur d'être jugée comme une mère incapable pour la demander.* » Dès lors, il nous faut apprendre à décrypter les comportements, les silences, les non-dits des personnes frappées par la pauvreté. Avec pour objectif que notre aide ne s'adresse pas uniquement aux jeunes et aux familles les plus dynamiques, mais atteigne les plus démunis.

Le placement

Tout ce dont je viens de vous parler se situe d'avantage dans un volet préventif. Maintenant, s'il est incontestable que la pauvreté n'est pas une raison de placement d'un enfant, mais bien une maltraitance de la société à l'égard de ses ressortissants ; s'il est certain que comme tous les parents, la plupart des parents, parmi les personnes touchées par la pauvreté sont des parents bien traitants et aimants ; il n'en est pas moins vrai que des enfants doivent parfois être placés, y compris dans la tranche de la population la plus défavorisée. Dès lors, qu'il s'agisse d'un placement en institution ou en famille d'accueil, il est très important d'être vigilant à respecter les origines de l'enfant, afin de ne pas créer un trop grand décalage entre son milieu d'accueil et son milieu de vie, et de la sorte compromettre son retour en famille.

Un placement en institution est une situation difficile et délicate, un placement en famille d'accueil aussi. C'est là que les services de placement familial jouent un rôle primordial, en veillant à ne pas déposséder les parents de leur parentalité, ni de leur mission éducative, ni de leur implication affective à l'égard de leurs enfants ; et en travaillant aussi bien avec la famille d'accueil qu'avec la famille d'origine dans le but de favoriser les liens en vue du retour de l'enfant.

Je souhaiterais aussi développer des projets de familles de parrainage, ainsi que des équipes mobiles d'intervention précoce, comme alternatives à des placements non souhaitables car non adéquats.

Il faut me semble-t-il dépasser l'image poussiéreuse de la famille de parrainage condescendante à l'égard de la famille d'origine de l'enfant, et concevoir la famille d'accueil comme une réelle opportunité d'échange. Elle offre la possibilité pour des parents en difficulté d'être accompagnés dans l'éducation de leurs enfants, tout en étant soutenus, écoutés et respectés dans leur rôle parental. C'est permettre à l'enfant d'étendre son réseau de relations. C'est apporter la richesse d'un contact privilégié durable et une ouverture à d'autres réalités pour les familles de parrainage, tout en préservant l'équilibre familial.

J'insiste vraiment sur le fait qu'une attitude de respect et de collaboration à l'égard de la famille de l'enfant sera une des conditions incontournable pour devenir une famille de parrainage.

Quant aux services mobiles d'intervention précoce, ils ont été pensés dans le souci de désamorcer, voire d'exploiter positivement des situations de crise. Situations de crise auxquelles l'autorité mandante est parfois contrainte d'apporter une réponse qui consiste à protéger le mineur de l'environnement qui a suscité la crise et donc le retirer de son milieu de vie. Les services seront composés de manière pluridisciplinaire, de professionnels formés à l'intervention en famille. Ces équipes qui ne travailleraient que sous mandat traiteraient la dimension de la crise dans son contexte afin que l'autorité mandante dispose :

- d'une dédramatisation de la crise dans son analyse, son importance et ses conséquences ;
- d'une proposition d'orientation ou de solution plus adaptée ;
- d'une approche environnementale du mineur (parents, milieu de vie, école, ...).

Nous avons été particulièrement vigilants à prendre les dispositions nécessaires pour que ce programme de soutien ne soit pas perçu comme une intrusion par les bénéficiaires. Pour ce faire nous avons posé des balises claires : mandat, temps d'intervention limité (72 heures), formation adéquate des intervenants...

L'objectif est d'éviter certains placements qui parfois ne résolvent ni la crise ni ses causes.

Je voudrais terminer par des remerciements.

Merci aux militants d'ATD et LST d'être les sentinelles d'une société qui, sans garde-fous, perdrait rapidement le sens des valeurs, nous ne voulons pas d'un monde sans valeur.

Merci au secteur de l'Aide à la Jeunesse pour son implication quotidienne et sa volonté de toujours se remettre en question et d'améliorer ses pratiques.

Merci pour votre dynamisme, votre disponibilité et pour votre action qui nous replace devant nos responsabilités. Vous avez toutes les raisons d'être fiers de votre combat et de la manière dont vous le menez.

Le 17 octobre 1987, 100 000 défenseurs des droits humains, de toutes conditions et de toutes croyances, ont affirmé, aux côtés des plus démunis que :

- la misère n'est pas fatale,
- les personnes qui vivent dans la pauvreté sont les premières à la refuser,
- qu'il est du devoir de toutes et tous de s'unir pour la détruire.

Ce 17 octobre 2005, ce combat est toujours d'actualité.

C'est ensemble que nous le menons.

Je vous remercie pour votre participation et votre attention.

Liste de participants

	NOM	Prénom	Organisme
1.	ALTARES	Colette	Pétales asbl
2.	ANCIAUX	Anne	SPJ Charleroi - Déléguée Agora
3.	BAGNOLI	Elisa	SPJ Charleroi - Déléguée
4.	BAIWIR	Carine	Militante ATD Quart Monde - Agora
5.	BALDI	Paola	CRES
6.	BARBIER	Françoise	Volontaire permanente - ATD Quart Monde
7.	BASTIN	Dominique	l'Ancre SAAE
8.	BAUDOUL	Gaëlle	SPJ Charleroi - Déléguée
9.	BAUDUIN	Francine	Mission jeunes AMO
10.	BAUGNET	Joëlle	SAJ Namur - Déléguée
11.	BAUGNET	Viviane	Espoir SAIE
12.	BEGUIN	Nicole	Soutien à la jeunesse
13.	BELGOMRI	Djamel	Les Marmousets SAAE
14.	BELIN	Julie	SAJ Charleroi - Déléguée
15.	BEN SAIDA	Taoufik	SAJ Bruxelles - Délégué
16.	BENTEIN	Christian	SPJ Verviers - Directeur de l'aide à la jeunesse
17.	BERGHMANS	Paule	l'Ancre SAAE
18.	BERNARD	Marie	Parlement de la CF - Groupe CDH
19.	BERNARD-LACHAERT	Francine	DGAJ - Directrice générale
20.	BERTHOLOME	Eric	l'Escale SAIE
21.	BINCZYK	Thérèse	SAJ Nivelles - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse
22.	BISTON	Christine	HENAC
23.	BLANCHE	Jolanda	Cabinet de la Ministre Fonck
24.	BODART	Claudine	Li Mohon asbl
25.	BODART	Myriam	SAJ Tournai - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse - Agora
26.	BONJEAN	Véronique	SPJ Mons - Déléguée
27.	BONNAVENTURE	Chantal	SPJ Bruxelles - Déléguée
28.	BOUL	Laurence	SPJ Charleroi - Déléguée
29.	BOURHABA	Samira	Association Parole d'Enfants
30.	BOUTAFFALA	Khaled	Service Droit des jeunes
31.	BRACONNIER	Victor	Université Mons-Hainaut
32.	BRISSET	Vanessa	SPJ Tournai - Déléguée
33.	BRONCHART	Marc	CEP Harmignie
34.	BUEKENHOUDT	Philippe	Outre-Mer SAIE
35.	CABARET	Marc	SPJ Charleroi - Délégué
36.	CALBERT	Pierre	SPJ Mons - Délégué en chef
37.	CALEWAERT	Brunhilde	SAJ Nivelles - Déléguée section prévention générale
38.	CASTEL	Jean-Philippe	Le Safran NDA
39.	CATTRY	Dominique	DGAJ
40.	CHABOT	Marie-Jeanne	SAJ Dinant - Conseillère de l'aide à la jeunesse
41.	CHARLIER	Mireille	SPJ Mons - Section administrative
42.	CLERBOIS	Thérèse	SAJ Mons - Déléguée en chef
43.	COBUT	Jean-Luc	SPJ Arlon - Directeur de l'aide à la jeunesse
44.	COCQUYT	Martine	Maison du Sacré Cœur

	NOM	Prénom	Organisme
45.	COLPAIN	Martine	SAJ Namur - Conseillère de l'aide à la jeunesse
46.	COMHAIRE	Anne	SAJ Charleroi - Déléguée
47.	COPPE	Christiane	Home Juliette Herman
48.	CORNET	David	Latitude J AMO
49.	CORNET	Anne	SAJ Liège - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse - Agora
50.	COSTABEBER	Sergio	AJMO asbl
51.	COUILLARD	Monique	Volontaire permanente - ATD Quart Monde
52.	COUPEZ	Marc	Cabinet de la Ministre Fonck
53.	COUTURIAUX	Reine	SAJ Tournai - Conseillère de l'aide à la jeunesse - Agora
54.	d'ANSEMBOURG	Elise	Service Droit des jeunes
55.	DE BACKER	Daphné	SAJ Charleroi - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse
56.	DE BOE	Françoise	Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale - Agora
57.	DE BREUCKER	Marlyse	SEPTs-j
58.	DE CLERCQ	Guy	SPJ Tournai - Directeur de l'aide à la jeunesse - Agora
59.	DE CUNTO	Vanessa	SAJ Bruxelles - Déléguée
60.	DE MUYLDER	Roseline	Volontaire permanente - ATD Quart Monde
61.	DE MUYLDER	Régis	Volontaire permanent - ATD Quart Monde
62.	DE RIDDER	Claude	CRES
63.	DE SMET	Marie-Anne	J4 AMO
64.	DE VOS	Bernard	SOS Jeunes - Quartier libre
65.	DEBIEVE	Pascale	SPJ Tournai - Déléguée
66.	DECELLIER	Brigitte	Airs Libres asbl
67.	DECOCK	Marie-Lise	Le Safran NDA
68.	DEFAUX	Andrée	LST - Agora
69.	DEFAUX	Stéphanie	LST - Agora
70.	DEFAYS	Christian	CARPE
71.	DEGEY	Virginie	SPJ Liège - Déléguée
72.	DEGRE	Sophie	SIEF
73.	DEKONINCK	Anne-Marie	Observatoire de l'enfance, jeunesse et aide à la jeunesse
74.	DELATTE-GEVAERT	Danièle	DGAJ - Présidente du groupe Agora
75.	DELCOMMUNE	Jean-Marie	SAJ Bruxelles - Conseiller de l'aide à la jeunesse - Agora
76.	DELCOUR	Laetitia	SAJ Tournai - Déléguée
77.	DELVOYE	Marie-Christine	SAJ Bruxelles - Déléguée
78.	DEMARET	Erika	SPJ Charleroi - Responsable section administrative
79.	DEMOUSTIER	Damien	COO Van Durme
80.	DENEUBOURG	Michelle	SAJ Tournai - Déléguée en chef
81.	DENEUMOUSTIER	Catherine	HENAC
82.	DENIS	Nathalie	SPJ Mons - Responsable section administrative
83.	DEPLECHIN	Marie-Pierre	Airs Libres asbl
84.	DESMED	Edouard	Président Ligue des familles
85.	DESSAUVAGES	Anne	Le Safran NDA
86.	DETHIER	Robert	Foyer Espérance
87.	DETHY	Anne	SAJ Arlon - Déléguée
88.	DETRY	Sophie	SAJ Namur - Déléguée section prévention générale
89.	DETRY	Jacqueline	DGAJ - Agora
90.	DEURWAERDER	Chantal	SAJ Mons - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse
91.	DEVLEESCHOUVER	Carole	SAJ Bruxelles - Déléguée
92.	DIELEMAN	Myriam	Le Nid asbl
93.	DOYEZ	Nathalie	Mission jeunes AMO
94.	DRESSE	Michèle	SPJ Charleroi - Directrice de l'aide à la jeunesse

	NOM	Prénom	Organisme
95.	DUBOIS	Pascale	SPJ Mons - Déléguée
96.	DUBOIS	Christian	Le Starting Block - SAAE
97.	DUBY	Françoise	CRES
98.	DUHAMEL	Nicole	CFIP
99.	DUJEUX	Michèle	Foyer Espérance
100.	DUPARQUE	Véronique	DGAJ - Inspection pédagogique
101.	DURIEU	Céline	SAJ Charleroi - Déléguée
102.	DUSAUSOIS	Béatrice	DGAJ - Inspection pédagogique - Agora
103.	DUTIENNE	Christelle	SAJ Charleroi - Déléguée
104.	EMBRECHTS	Benoît	Mozaïc
105.	FASTRES	Jacqueline	RTA
106.	FERRETTI	Jonathan	SAJ Mons - Délégué
107.	FOURNEAU	Jacques	LST
108.	FOURNEAUX	Delphine	SAJ Tournai - Déléguée
109.	GALLARD	Stéphanie	Volontaire permanente - ATD Quart Monde
110.	GALLARD	Yoann	Volontaire permanent - ATD Quart Monde
111.	GARANT	Nadine	DGAJ
112.	GEORGERY	Eric	L'Ouvre-Boîtes
113.	GERARD	André	SAJ Verviers - Section prévention générale
114.	GERMAUX	Aurélie	SAJ Charleroi - Déléguée
115.	GHEUDE	Marielle	Outre-Mer SAIE
116.	GHYS	Catherine	CEFORM
117.	GILLET	Céline	Oxyjeunes AMO
118.	GODEFROID	Vincent	Militant ATD Quart Monde - Agora
119.	GODEFROID	Patrick	Militant ATD Quart Monde - Agora
120.	GODEFROID	Andrée	Militante ATD Quart Monde
121.	GODFRAIND	Fabienne	ANCE Fédération
122.	GOFFART	Thérèse	SPJ Charleroi - Déléguée
123.	GRAULUS	Pascal	CDGAI
124.	GRELAK	Marie	Le Trèfle SAAE
125.	GRIGNET	Dominique	Espoir SAAE
126.	GRILLET	Justine	Le Safran NDA
127.	GROSJEAN	Claire	Le Logis
128.	HAELTERMAN	Johanna	SAJ Charleroi - Déléguée
129.	HALLET	Pierre-André	Juge de la jeunesse
130.	HALSBERGHE	Claudine	SAJ Mons - Agora
131.	HAMAIDE	Alain	Le Trèfle SAAE
132.	HANSEN	Gérard	SAJ Verviers - Conseiller de l'aide à la jeunesse
133.	HANSSSEN	Jeanne-Pierrine	Avocate - médiatrice familiale
134.	HANUS	Anne-Françoise	Sésame
135.	HATERTE-VERSET	Anne-Marie	SPJ Dinant - Directrice de l'aide à la jeunesse
136.	HAYON	Véronique	SPJ Liège - Déléguée
137.	HEINE	Benoît	Institut Beaumont Saint-Michel
138.	HENRY	Philippe	La Hutte
139.	HENRY	Laurence	Outre-Mer SAIE
140.	HERBIGNAT	Annette	LST
141.	HERION	Philippe	Haute Ecole Charleroi Europe - ISC
142.	HERMAN	Béatrice	SPJ Liège - Déléguée en chef
143.	HERNASTLEENS	Marie-Claire	Maison du Sacré Cœur
144.	HICORNE	Annick	SAJ Namur - Déléguée

	NOM	Prénom	Organisme
145.	HUBERLAND	Thérèse	DGAJ - Inspection pédagogique
146.	HUBERT	Joseph	LST
147.	HUYBERECHTS	Ingrid	Le Trèfle SAAE
148.	HUYSMAN	Mireille	SPJ Mons - Directrice de l'aide à la jeunesse
149.	JADOT	Christelle	SAJ Marche - Déléguée section prévention générale
150.	JANUTH	Colette	Volontaire permanente - ATD Quart Monde - Agora
151.	JORDAN	Robert	Volontaire permanent - ATD Quart Monde
152.	JOUNIAUX	Françoise	SAJ Namur - Section prévention générale
153.	KALISA	Martin	Volontaire permanent - ATD Quart Monde
154.	KELLENS	Arnaud	SAJ Huy - Délégué section prévention générale
155.	KOOPMAN	Emilie	SAJ Tournai - Déléguée
156.	LACROIX	Marie-Claude	Synergie
157.	LAIRIN	Patricia	SAJ Namur - Section prévention générale
158.	LAMBERT	Marie-France	Parcours d'accueil
159.	LAMBERT	Martine	SAJ Tournai - Responsable section administrative
160.	LAMBLOT	Virginie	SAJ Charleroi - Déléguée
161.	LAMBOT	Laetitia	DGAJ
162.	LAMBY	Marie-José	SAJ Bruxelles - Déléguée
163.	LAMPE	Christine	SPJ Bruxelles - Déléguée en chef
164.	LAMPROYE	Cécile	Atouts centre de formation
165.	LEBRUN	Aurore	SPJ Charleroi - Déléguée en chef
166.	LECOMTE	Fabrice	SAJ Tournai - Section prévention générale
167.	LEFEBVRE	Luc	LST
168.	LEFEBVRE	Jean-Marie	Haute Ecole Charleroi Europe - ISC
169.	LEFEBVRE	Doriane	SPJ Tournai - Déléguée
170.	LELONG	Christine	Le Safran NDA
171.	LEMAITRE	Roxane	SPJ Tournai - Déléguée
172.	LERRO	Raphaëlla	IPPJ St-Servais - AS
173.	LEYS	Christian	DGAJ
174.	LIGNOUL	Christine	SPJ Verviers - Agora
175.	LISING	Alain	SVAG asbl
176.	LORIGENNE	Françoise	Chemin Faisant
177.	LORSE	Patricia	LST
178.	LOUANT	Violaine	Parlement de la CF - Groupe CDH
179.	LOUIS	Vincent	l'Etape asbl SAAE
180.	LOUPE	Patricia	SAJ Namur - Déléguée
181.	LOUWET	Laurence	SPJ Liège - Déléguée
182.	MAHIEU	Danny	SAJ Bruxelles - Délégué - Agora
183.	MAIRESSE	Francis	Sésame
184.	MALAISE	Marie-Hélène	LST
185.	MALENGREAU	Axelle	SPJ Charleroi - Déléguée
186.	MALET	Anne	Chemin Faisant
187.	MALTIER	Paule-Rita	L'Ouvre-Boîtes
188.	MANGIN	Cécile	Service droit des jeunes
189.	MARCHAND	Ugo	CDGAI
190.	MARIAGE	Gérard	EpisSe - SAIE
191.	MARIAME	Jeannine	SAJ Bruxelles - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse - Agora
192.	MASQUELIER	Régine	CRES
193.	MERTENS	Ariane	SPJ Nivelles - Déléguée
194.	MESBAHI	Allal	SAJ Nivelles - Conseiller de l'aide à la jeunesse

	NOM	Prénom	Organisme
195.	MINE	Catherine	AMO Jeunes 2000
196.	MISSON	Francis	SPJ Marche - Directeur de l'aide à la jeunesse
197.	MOHNEN	Céline	SAJ Arlon - Déléguée section prévention générale
198.	MOSSAY	Cécile	SIEF
199.	MOULIN	Marie-Dominique	SAJ Tournai - Déléguée
200.	NAUBOURS	Coraline	SPJ Charleroi - Déléguée
201.	NAVEZ	Sylvie	DGAJ - Inspection pédagogique
202.	NELISSE	Alain	SPJ Marche - Délégué en chef
203.	NICOLAS	Bernadette	Pétales asbl
204.	NOTHOMB	Martine	SAJ Arlon - Conseillère de l'aide à la jeunesse
205.	OLSZEWSKI	Véronique	SPJ Tournai - Responsable section administrative
206.	ORIA	Samuel	Les 6 Maisons
207.	OTJACQUES	Marc	LST - Agora
208.	PARENT	Cécile	LST
209.	PARSY	Jean-Pierre	SPJ Tournai - Délégué en chef
210.	PARTHOENS	Christophe	Reliance AMO
211.	PAVONCELLI	Romy	SAJ Mons - Stagiaire
212.	PAWLOSKI	Céline	Sésame
213.	PAYEN	Katleen	Mission jeunes AMO
214.	PEDINELLI	Luigi	LST
215.	PETIT	Christine	SPJ Namur - Responsable section administrative
216.	PIERRI	Jessica	SAJ Charleroi - Déléguée
217.	PIROZZI	Béatrice	SPJ Charleroi - Déléguée
218.	PLANCQ	Annie	SAJ Tournai - Déléguée
219.	PLATTEAU	Dominique	Li Mohon asbl
220.	PODEVYN	Carine	DGAJ - Inspection pédagogique
221.	POLLET	José	l'Ermitage
222.	POLOME	Yves	Cabinet de la Ministre Fonck
223.	PONCELET	Muguette	SPJ Neufchâteau - Directrice de l'aide à la jeunesse
224.	PREYAT	Isabelle	SPJ Mons - Déléguée
225.	PROUVE	Alain	AJMO asbl
226.	QUINET	Geneviève	SAJ Liège - Déléguée
227.	QUINTART	Emilie	SAJ Mons - Déléguée
228.	RAOULT	Françoise	SAJ Huy - Conseillère de l'aide à la jeunesse
229.	RAVIER	Isabelle	UCL-Criminologie et droit pénal
230.	REMY	Morgane	SPJ Mons - Déléguée
231.	RENAUX	Bénédicte	SPJ Nivelles - Déléguée
232.	RENDERS	Marie-Paule	SAJ Tournai - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse
233.	RENOUX	Marie Cécile	Volontaire permanente - ATD Quart Monde
234.	RENSONNET	Suzanne	Cultures Jeunes Chamase
235.	ROBAYE	Charles	Le Pas SAIE
236.	ROBERT	Christine	SAJ Charleroi - Déléguée section prévention générale
237.	ROLAND	Stéphane	SPJ Mons - Délégué
238.	ROOSE	Francine	SAJ Bruxelles - Déléguée en chef
239.	RUFIN	Marie-Dominique	SAJ Mons - Déléguée
240.	SADET	Laurent	LST
241.	SAINTE-AMAND	Chantal	SAJ Huy - Déléguée
242.	SALINGROS	Caroline	SPJ Charleroi - Déléguée
243.	SALLENDRE	Angélique	Cultures Jeunes Chamase
244.	SAROLEA	Patrick	LST

	NOM	Prénom	Organisme
245.	SCANDURA	Rosaria	SPJ Nivelles - Stagiaire
246.	SCHAUS	Muriel	LST - Agora
247.	SERVRANCKX	Amandine	SPJ Tournai - Déléguée
248.	SILVESTRI	Anne-Catherine	SAJ Mons - Déléguée
249.	SIMON	Dominique	Notre Abri
250.	SONNENSCHHEIN	Hélène	SAJ Bruxelles - Déléguée
251.	SPILMAN	Marie-Anne	SAJ Verviers - Déléguée
252.	STELLEMAN	Marc	Les Bourgeois asbl
253.	STINGLHAMBER	Marc	COE Alouettes
254.	STRUYF	Marc	Home Juliette Herman
255.	SURINX	Camilla	Le Logis
256.	TANCREZ-BAUMONT	Marion	L'Ouvre-Boîtes
257.	THIBAUT	Véronique	L'Ouvre-Boîtes
258.	THOMAS	Pascal	Foyer Espérance
259.	THONON	Marie	DGAJ - Inspection pédagogique
260.	TONON	Thérèse	ESAS Liège
261.	URLICH	Pierre-Alain	Oxyjeunes AMO
262.	VALENTIN	Béatrice	SAJ Namur - Déléguée section prévention générale
263.	VAN GAVER	Norbert	LST - Agora
264.	VAN GAVER	Micheline	LST
265.	VAN VLIET	Anne	DGAJ
266.	VANDENBROUCKE	Catherine	Le Safran NDA
267.	VANDER PUTTEN	Catherine	SPJ Namur - Directrice de l'aide à la jeunesse - Agora
268.	VANDESTEEENE	Aurélie	Soutien à la jeunesse
269.	VANESSE	Cécile	LST
270.	VANHEES	Théo	DGAJ - Inspection pédagogique
271.	VANHOLLEBEKE	Cécile	CEP Harmignie
272.	VASKO	Lucie	SAJ Mons - Déléguée
273.	VEGA	Pedro	SAJ Liège - Conseiller de l'aide à la jeunesse
274.	VERBEKE	Didier	LST - Agora
275.	VERMYLEN	Christel	DGAJ
276.	VERSTRAETE	Christelle	Le Safran NDA
277.	VILLERS	Paul	SAJ Marche - Délégué
278.	WAGEMANS	Danièle	SAJ Bruxelles - Déléguée
279.	WALHAIN	Isabelle	SAJ Liège - Conseillère adjointe de l'aide à la jeunesse
280.	WAREGNE	Marina	LST
281.	WATTIER	Jean-Pierre	DGAJ - Agora
282.	WEBER	Dave	CDGAI