

Introduction des actes

Tous les professionnels sont bien conscients de l'importance des écrits dans leurs pratiques quotidiennes... Outil de synthèse, de transmission de l'information et de soutien à la décision : ses fonctions sont multiples et essentielles. Les familles en contact avec l'aide à la jeunesse savent à quel point les écrits ont un impact sur leur vie et leur devenir. Ceux-ci ne reflètent que partiellement leur réalité et les décisions qui en découlent ont des conséquences cruciales pour elles ainsi que pour leurs enfants

La philosophie du décret insiste pour rétablir une égalité des chances et donner une place prioritaire aux bénéficiaires de l'aide. La transmission et la transparence des écrits ne sont-elles pas indispensables pour créer ce partenariat ?

Le groupe Agora réunit ces partenaires - familles et professionnels des services publics de l'aide à la jeunesse - dans un dialogue permanent depuis 1998. Il réfléchit sur ces questions complexes et a initié une démarche de recherche-action concernant cette thématique dans les SAJ et SPJ de TOURNAI.

La journée de réflexion et de dialogue organisée le 29 novembre 2011 par le groupe Agora visait à relater cette expérience. Elle avait aussi pour objectif d'entendre les points de vue des familles et des professionnels de terrain, d'organiser un dialogue élargi et de croiser leurs regards sur cette problématique.

C'est en ce sens que des tables d'échange ont été organisées réunissant des professionnels des SAJ, des SPJ ainsi que des représentants des IPPJ, des SAMIO et de la DGAJ. Quelques familles ont apporté leur point de vue lors de ces moments de dialogue construits à l'image de la méthodologie utilisée depuis le début par le groupe Agora.

La démarche a été appréciée. L'écoute réciproque et les échanges ont été d'une grande qualité. Ils peuvent être restitués grâce au travail des rapporteurs - essentiellement les délégués des sections de prévention générale - qui ont gardé une trace fidèle des questionnements et des avancées exprimés par les participants.

Le groupe Agora a souhaité donner une place importante à la synthèse de ces échanges. En effet, c'est de la richesse de ces interactions que de nouvelles pratiques peuvent émerger, s'expérimenter et se diffuser...

Le groupe Agora a aussi voulu contextualiser la réflexion en donnant la parole à un historien et à un juriste.

Sur la base de sa propre réflexion nourrie des enseignements de la recherche-action et des échanges de ce jour, le groupe Agora rédige actuellement une plaquette concernant la transmission et la transparence des écrits. Après approbation par l'union des conseillers et directeurs, par l'union des délégués qui mandatent leurs représentants au sein d'Agora, elle sera proposée à l'ensemble des professionnels du secteur de l'aide à la jeunesse amenés à rédiger des écrits professionnels.

Lutter contre la pauvreté : un enjeu éthique et politique pour l'aide à la jeunesse

**Madame Liliane BAUDART,
Directrice générale de l'aide à la jeunesse,
Présidente du groupe Agora**

Monsieur l'Administrateur général,
Mesdames et Messieurs, Membres d'ATD Quart Monde et de Luttes, Solidarités, Travail,
Mesdames et Messieurs en vos titres et qualités,
Chers Collègues,

Je suis particulièrement heureuse de vous accueillir aujourd'hui, dans le cadre de cette journée de réflexion qui s'inscrit dans un processus, entamé de longue date et dont nous pouvons être fiers. En effet, il n'est pas fréquent de voir se construire et perdurer un dialogue constructif entre des professionnels et des usagers fragilisés par les épreuves de la vie.

Les sources du projet Agora

Rappelons que le groupe Agora a vu le jour en 1998 dans la foulée des constats du Rapport général sur la pauvreté et des Assises de l'aide à la jeunesse. A la même époque, les associations ATD Quart Monde et LST, au sein desquelles se rassemblent des familles confrontées à la pauvreté, ont manifesté le souhait d'entamer, avec les autorités concernées, une réflexion sur la mise en œuvre au quotidien du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse¹.

C'est dans ce contexte que Madame Laurette ONKELINX, alors Ministre de l'aide à la jeunesse, a décidé d'instaurer un espace permanent de rencontre et de dialogue entre ces familles et l'administration de l'aide à la jeunesse, ce, avec la collaboration du Service de lutte contre la pauvreté. Ainsi, naquit le groupe Agora.

Une expérience novatrice : le croisement des regards

Cette expérience reste novatrice. Au-delà d'une rencontre entre des travailleurs sociaux chargés de l'aide et de la protection des enfants, et des familles, ce groupe a permis le croisement des regards entre des personnes issues de « mondes » différents, de « cultures » différentes. Un tel travail prend du temps. Il est en effet nécessaire dans une première phase de reconnaître et de nommer les différences de vécu, l'inégalité des positions, l'importance des émotions. Ce délicat travail permet le tissage progressif d'une

¹ Pour en savoir plus : <http://www.aideala jeunesse.cfwb.be/>
Décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse :
http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/20284_004.pdf

relation de confiance et une reconnaissance mutuelle entre les partenaires. A ce propos, je ne peux que vous encourager à lire ou relire le travail réalisé, notamment par Madame Françoise DIGNEFFE « *Le croisement des savoirs. Quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble* » édité à Paris, en 1999 par ATD QUART-MONDE.

La démarche du groupe Agora se caractérise par un travail collectif entre tous les acteurs présents. A ce titre, je tiens à mettre en exergue la première production du groupe Agora, la brochure « Premier contact entre une famille et un service d'aide à la jeunesse »² qui a vu le jour en 2005. Cette brochure est le fruit d'un réel collectif entre praticiens de terrain et familles.

Cette journée de réflexion est une deuxième étape. Elle propose de s'interroger sur la place des écrits dans la relation entre les professionnels de l'aide à la jeunesse et les familles. Je vais y revenir.

Peurs des familles/angoisses des délégués

Osons le dire sans tabou : des peurs existent de part et d'autre.

Les familles confrontées à la précarité ont peur des intervenants sociaux et craignent viscéralement qu'on leur « prenne » leurs enfants. Reconnaissons qu'on peut comprendre leur peur. Trop souvent, des enfants sont placés car leurs parents confrontés à des difficultés multiples (logement insalubre, absence de revenus, surendettement, ...) ne peuvent plus faire face. Le Rapport Général sur la Pauvreté avait particulièrement mis en évidence cette peur du placement et le fait que trop souvent les termes « grande pauvreté » sont erronément associés à la notion d'enfants en danger.

De leur côté, les délégués³ sont confrontés à une situation paradoxale, potentiellement source d'angoisse :

- d'un côté, des professionnels leur reprochent de ne pas suffisamment tenir compte des besoins de l'enfant et de se laisser trop influencer par la souffrance des parents et donc **d'attendre trop longtemps** avant de retirer un enfant de sa famille ;
- d'un autre côté, les familles confrontées à la précarité et les associations (ATD Quart-Monde, LST, ...) trouvent que les délégués ne prennent pas suffisamment en compte les difficultés et les efforts des parents et qu'ils **proposent trop vite le placement**.

Ces peurs croisées, pas toujours reconnues ou exprimées, entravent le nécessaire dialogue entre parents et professionnels au bénéfice des enfants. A travers le processus Agora, c'est la nécessité de ce dialogue et les conditions de celui-ci qui est mis en lumière.

² Voir :

http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/ajss_editor/documents/brochure_agora_def.pdf

³ Appellation des travailleurs sociaux des services d'aide à la jeunesse (SAJ) qui mettent en œuvre l'aide consentie et des services de protection judiciaire (SPJ) qui mettent en œuvre l'aide contrainte.

Un dialogue respectueux impose à chacun des participants d'assumer son point de vue. Il ne s'agit de rechercher à tout prix un consensus mais bien d'assumer, dans le respect de l'autre, des positions potentiellement divergentes. Une famille peut penser que la situation vécue par son enfant n'est pas une source de danger, alors que le professionnel peut y voir une entrave à son bon développement. Ces positions contrastées doivent pouvoir s'exprimer et être débattues. Mais soyons clair, s'il s'avère, après évaluation, que l'intégrité physique, psychologique ou affective de l'enfant ne peut pas ou plus être garantie par ses parents, un placement s'imposera, et ce quelle que soit la souffrance des parents.

Un enjeu éthique et politique : réduire les inégalités

Reconnaître les souffrances individuelles n'est pas suffisant. Face à la pauvreté, il y a lieu de s'engager fermement dans une démarche visant à réduire les inégalités. C'est ainsi que depuis le début de mon mandat, comme en atteste le plan opérationnel de la DGAJ⁴, j'ai souhaité développer des partenariats forts, notamment avec l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE), avec le Délégué général aux droits de l'enfant, ainsi qu'avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté.

Face à des difficultés multifactorielles, comme on en rencontre souvent dans les familles confrontées à la précarité, un travail en réseau s'impose afin de mutualiser les approches et les compétences. C'est à ce prix qu'une aide efficace et respectueuse peut être apportée aux jeunes et aux familles. A l'occasion d'un séminaire « Comment contribuer à la réduction des inégalités sociales dans le champ socio-éducatif ? », dont je vous invite à lire les conclusions sur le site de la DGAJ⁵, nous nous sommes interrogés avec des praticiens sur les conditions de faisabilité, de cohérence et de pertinence de ce travail en réseau.

Développer une politique de soutien à la parentalité

La DGAJ s'inscrit pleinement dans le travail de réflexion mené par l'ONE sur les conditions d'un soutien à la parentalité respectueux du vécu et de la culture des familles.

Force est de constater que la pauvreté fragilise parfois les liens et peut entraîner un retrait de la vie sociale. Ceci n'est pas sans conséquence sur les enfants, comme en atteste le rapport du Délégué général sur les incidences et les conséquences de la pauvreté sur les enfants, les jeunes et les familles⁶. Il est donc primordial de mettre en œuvre des programmes de soutien précoce aux parents afin de leur rendre confiance dans leurs capacités et de les reconnaître comme les premiers éducateurs de leurs enfants.

⁴ Voir à ce sujet, le plan opérationnel de la DGAJ :

http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=plan_operationnel

⁵ "Comment contribuer à la réduction des inégalités sociales dans le champ socio-éducatif ?"

http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/rapport-seminaire-reduction_inegalites_DEF-light.pdf

⁶ Rapport du Délégué général sur les incidences et les conséquences de la pauvreté sur les enfants, les jeunes et les familles

http://www.dgde.cfwb.be/fileadmin/sites/dgde/upload/dgde_super_editor/dgde_editor/documents/Rapports/rapport_pauvrete_12.pdf

La nécessité de mieux évaluer

La question des liens entre pauvreté et aide à la jeunesse mérite une évaluation approfondie afin de nourrir la décision publique et politique et donc d'orienter les choix à poser en terme de projets prioritaires.

Deux axes d'analyse sont à développer :

- d'une part, le lien entre prise en charge par l'aide à la jeunesse et niveau socio-économique des familles, comme cela a été réalisé dans le cadre d'une étude commanditée par le service de lutte contre la pauvreté⁷ ;
- d'autre part, l'importance des difficultés matérielles et financières dans l'ensemble des motifs d'intervention invoqués par les conseillers de l'aide à la jeunesse et les directeurs de l'aide à la jeunesse (voir à ce sujet, le rapport « Aide à la jeunesse. Les chiffres 2010. Analyse des statistiques de l'aide à la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles »⁸).

Garantir les droits des jeunes et des familles

Trop souvent, les familles représentées par ATD-Quart Monde et LST nous disent : « Je n'ai pas le sentiment d'avoir été entendu ». Pourtant, le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, qui s'inscrit dans la droite ligne de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, accorde une place prépondérante à la participation des jeunes et des familles. Ainsi, l'ensemble du titre II du décret porte sur les droits des jeunes et des familles : droit à être informé, à être entendu et à participer à toute décision les concernant. Rappelons qu'aucune mesure d'aide ne peut être décidée sans être dûment motivée, sans en avoir au préalable informé le jeune et ses parents, voire sans avoir recueilli formellement leur accord, sauf en cas de danger grave et de non-collaboration (voir articles 38 et 39 du décret du 4 mars 1991 et les articles 8 et 9 de l'ordonnance bruxelloise). Ce faisant, le législateur de 1991 a voulu faire des jeunes de véritables sujets de droit, acteur de leur devenir. L'ensemble des partenaires du groupe Agora s'accorde pour souligner le caractère progressiste et émancipateur de ce texte.

L'accès aux écrits : un moyen de garantir les droits des usagers

L'accès aux écrits pour les jeunes et les familles est donc fondamental. Cet accès est garanti par l'article 11 du décret. Comment faire valoir ses droits si on ne connaît pas la teneur des rapports ? Voici l'interpellation principale des associations représentées au sein du groupe Agora. La transparence des écrits, leur lisibilité, la nécessité que ces rapports fassent droit

⁷ Maria Bouverne-De Bie, Yves Rosseel, Joke Impens, Sven De Visscher, Sara Willems, Isabelle Delens-Ravier. « Existe-t-il un lien entre pauvreté et mesures d'aide à la jeunesse ? »
<http://www.luttepauvrete.be/publicationsrecherche.htm#Existe-t-il%20un%20lien%20entre%20pauvrete%20et%20mesures%20d'aide%20a%20la%20jeunesse%20%28PCP%29>

⁸ Aide à la jeunesse. Les chiffres 2010. Analyse des statistiques de l'aide à la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles
http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/AIJ-Rapport-2010.pdf

aux points de vue des différentes personnes concernées ... sont autant de conditions nécessaires à l'exercice effectif des droits prévus par le décret.

Mais les écrits, c'est plus que cela. C'est aussi la trace d'un parcours, la possibilité de s'approprier son histoire, raison pour laquelle les associations souhaitent aller au-delà de l'accès au dossier prévu à l'article 11 et souhaitent recevoir automatiquement copie de tous les rapports les concernant.

Cependant, il ne suffit pas de donner à lire les écrits professionnels sans autre forme de procès. Voir son histoire traduite en rapport, frisant parfois le jargon professionnel, peut s'avérer plus violent que l'intervention elle-même. Transmettre le contenu d'un rapport nécessite une rencontre et un colloque singulier. A ce sujet, je préconise la pratique développée par Madame Annick HICORNE, déléguée au SAJ de Namur et décrite dans un article d'Alter Educ (sur le secret professionnel) que je vous invite à lire⁹.

De plus, lorsque l'intégrité physique ou psychique de l'enfant est gravement compromise et qu'il est nécessaire de solliciter des mesures de protection, parfois en urgence, auprès du tribunal de la jeunesse, la **sécurité** de l'enfant ou du jeune n'autorise pas toujours une transparence immédiate (en cas de suspicion d'abus sexuel ou de maltraitance due à des problèmes psychiatriques des parents, par exemple). Rappelons que les parents auront accès aux pièces du dossier chez le juge de la jeunesse et pourront y faire valoir leurs arguments.

Ces questions seront nécessairement abordées à l'occasion de cette journée de réflexion consacrée à la transparence des écrits qui fait suite à une recherche menée pendant 2 ans au SPJ de Tournai ainsi qu'au SAJ du même arrondissement.

J'avais envisagé de traduire en une circulaire administrative les recommandations issues de la recherche faisant consensus. Quelle ne fut pas ma surprise d'entendre ATD Quart-Monde et LST me dire que cette démarche était prématurée. Je reconnais là leur prudence : il faut donner du temps au temps. C'est pourquoi cette journée se veut un moment d'échanges et de témoignages nécessaires à l'appropriation des résultats de la recherche. Celle-ci met en évidence des points de consensus, mais soulève également bien des questions et fait apparaître des points de vue opposés, parfois difficilement conciliables.

La nécessité de la transmission

Au-delà de la question des écrits, l'enjeu fondamental du travail mené par le groupe Agora est celui de la transmission de l'expérience vécue au sein du groupe par un certain nombre de délégués, de conseillers et de directeurs de l'aide à la jeunesse, à l'ensemble de leurs collègues. Comment transmettre ce qui repose essentiellement sur l'expérience singulière de rencontres interpersonnelles ? Il me semble que cette question reste entière et mériterait, à elle seule, l'ouverture d'un nouveau chantier.

⁹ Secret professionnel : des paroles retenues...

http://www.altereduc.be/index.php?page=archiveList&content=article&list_p_num=0&lg=1&s_id=9&art_id=16040&display=item

Le contexte et la méthodologie de la recherche

Madame Caroline SALINGROS,
membre du groupe Agora, déléguée en chef au SPJ de MONS

Le Décret du 04 mars 91 de l'Aide à la Jeunesse met le droit des jeunes et des familles au centre de ses préoccupations.

C'est ainsi que :

L'article 5 dudit Décret prévoit que « Toute proposition du Conseiller ou du Directeur doit être motivée (...) Toute mesure prise par le conseiller et toute décision prise par le Directeur donnent lieu à l'établissement d'un acte écrit. Cet acte est notifié au jeune, aux personnes investies de l'autorité parentales et aux personnes qui assurent en droit ou en fait la garde du jeune. »

L'article 11, quant à lui, prévoit entre autre que « les intéressés peuvent prendre connaissance personnellement des pièces qui les concernent, à l'exclusion des rapports médico-psychologiques et des pièces communiquées pour information au conseiller ou au directeur par les autorités judiciaires. »

Le 30.11.01, un colloque organisé dans l'arrondissement de Tournai, dans le cadre du 10^{ème} anniversaire du Décret de l'Aide à la Jeunesse, avait réuni tous les professionnels autour de la place du jeune et de sa famille dans les différents écrits. Il en était ressorti que l'écrit était :

- ❖ Un outil d'expression puisqu'il est censé traduire un vécu en mot. Quel contenu choisir pour aller à l'essentiel ? Comment respecter le contexte ? Comment garder l'objectivité autant que faire se peut ? Comment relater les attentes ? Quels mots justes faut-il choisir pour relater des émotions, du ressenti ? Quels moyens le Décret offre-t-il à ses acteurs pour favoriser une communication efficace, sachant que la prise de recul nécessaire est parfois difficilement conciliable avec l'urgence des situations ?
- ❖ Il est donc également à ce titre un outil d'information.
- ❖ L'écrit est un outil d'échanges, dans le service lui-même puisque l'obligation ou la volonté de produire un écrit commun force le lien et la cohérence. Il est un outil d'échanges dans les relations entre les services afin que chacun se fasse connaître, marque ses limites. Il est également outil d'échanges dans les relations entre bénéficiaires et services : le rapport peut alors servir de base à la rencontre, faciliter les contacts directs et les échanges verbaux, forcer le respect mutuel et la tolérance de l'intervenant. Il peut aussi provoquer la confrontation.
- ❖ L'écrit est un outil de pouvoir puisque les écrits restent et que leur poids peut susciter des craintes chez celui qu'ils concernent.

- ❖ Un outil d'évaluation puisque l'écrit est un moment d'arrêt, de réflexion et de compréhension. Il permet d'évaluer la situation et le travail effectué par rapport aux objectifs de départ.
- ❖ Un outil d'évolution puisque les bénéficiaires garderont une trace de leur histoire sur laquelle ils pourront revenir le moment opportun.

Naissance du Groupe Agora à la demande de la Directrice générale de l'Aide à la Jeunesse, Madame Bernard Lachaert, qui confie la présidence à Madame Danièle Gevaert. Un groupe de dialogue et de réflexion est mis en place, avec des représentants des familles les plus pauvres et des représentants des professionnels de l'Aide à la Jeunesse.

En 2005, le Groupe Agora publie une plaquette approuvée par les deux Unions (UD et UCD), plaquette qui sera présentée lors d'un colloque à Bruxelles le 17.10.05.

On peut y lire que « Les écrits ont une grande importance au niveau de l'Aide à la Jeunesse. Ils occupent une place centrale au niveau du Décret et de sa mise en œuvre. »

On y lit également que « la transparence concernant le contenu des écrits s'impose à chaque étape de la procédure : idéalement tout rapport rédigé par un délégué est communiqué une semaine avant la réunion chez le conseiller ou le directeur de manière à ce que les parents et les jeunes ainsi que le conseiller, le directeur et le délégué en connaissent eux-mêmes le contenu et puissent se préparer à la réunion en connaissance de cause. »

En janvier 2006, les Carrefours de l'Aide à la Jeunesse donnaient la parole aux jeunes et aux familles. A ce titre, « si le principe semblait acquis, restait à le mettre en œuvre. L'usager était-il considéré comme acteur de l'intervention, comme interlocuteur du secteur de l'Aide à la Jeunesse, comme partenaire ? A quel degré ? » .

C'est ainsi que dans le rapport de synthèse, Emile Servais précise que « si certes l'écrit est important, ce qui paraît primordial dans la création d'un programme d'aide est la relation qui se noue entre les protagonistes. A cet égard, on constate que la manière dont cette relation va s'établir dépend grandement des premiers contacts qui semblent fixer les règles du jeu pour chacun. »

Suite à cela, la Ministre de l'époque, Madame Fonck, propose dans son plan opérationnel de modifier le Décret concernant les écrits, souhaitant leur transmission aux familles. Elle sollicite dès lors un avis du CCAJ, qui n'en remettra pas puisque une recherche-action doit se mettre en place sur ce sujet.

En 2007, Le groupe Agora propose que des conseillers, des directeurs et des Délégués en chef, membres du groupe puisse participer à la recherche-action.

C'est ainsi qu'en lien avec leur engagement au sein du groupe Agora, Reine Couturiaux, Conseillère au SAJ de Tournai et Guy De Clercq, Directeur au SPJ de Tournai, soutenus par la Directrice générale et le service des méthodes sont intéressés à entreprendre cette recherche-action au sein de leurs services au titre d'expérience-pilote avec l'Institut Cardijn. Ce projet est alors déposé auprès de la Ministre.

A noter également que d'autres arrondissements étaient également intéressés à se lancer dans cette expérience.

Le projet met en œuvre l'action prioritaire pour un meilleur accès aux écrits, énoncé par la Ministre Catherine Fonck dans son plan pour l'Aide à la Jeunesse en Communauté française

de mai 2006. De même, il s'inscrit dans la démarche de la CF de favoriser l'information claire et objective des usagers ainsi que le prévoit le décret relatif à la publicité de l'administration du 22.12.94

Plus concrètement, il visera à atteindre les objectifs suivants :

Au niveau des 2 services lieux de recherche-action du projet pilote : SAJ et SPJ de Tournai :

- ❖ Entreprendre un travail global de réflexion et de formation continuée de façon à améliorer les pratiques des écrits pour une meilleure accessibilité aux usagers et plus globalement une plus grande qualité de collaboration avec ceux-ci.
- ❖ Aménager une plus grande cohérence entre les deux services principalement dans le cas où un dossier passe d'un service à l'autre.
- ❖ Tirer de cette expérience encadrée et évaluée, des conclusions concernant la faisabilité, l'intérêt, les limites des pratiques de transparence ainsi que d'éventuelles contre-indications, pour que les professionnels des deux services s'en servent dans leur quotidien.

Au niveau du service des méthodes, de la recherche et de la formation et du Groupe Agora :

- ❖ Alimenter une réflexion plus large sur la transparence des écrits à destination des jeunes et des familles.
- ❖ Aider le secteur à préciser les conditions pour construire à ce niveau une relation de partenariat telle que le prévoit le décret relatif à l'Aide à la Jeunesse du 4 mars 91.

La méthodologie générale du projet-pilote :

Ce projet s'étalera sur deux ans étant donné qu'il vise une réelle prise de recul sur les pratiques au sein du SAJ et du SPJ de Tournai, qu'il vise une recherche collective sur les changements à introduire, un travail de synthèse et de systématisation pour les professionnels des services concernés, et également en parallèle et au départ de cette expérience, un travail d'alimentation d'un lieu de réflexion dans le secteur.

La recherche-action débutera sur Tournai

La première année visera la mise à plat des pratiques de préparation et de communication des écrits, la mise en commun des représentations quant à l'accès des familles et des jeunes aux écrits, la confrontation aux attentes des usagers, un premier débat autour des changements possibles.

Parmi les outils pédagogiques qui seront mis en œuvre cette première année, citons :

- ❖ immersion et exploration du contexte par le chargé de recherche ;
- ❖ interviews de familles et de jeunes ;
- ❖ dès début 2008, séances d'échanges des pratiques au sein de chaque service et entre le SAJ et le SPJ ;
- ❖ organisation de rencontres entre les délégués et des représentants des familles.

La deuxième année viserait quant à elle à poursuivre le processus de recherche avec les professionnels du SAJ et du SPJ en s'orientant de plus en plus vers des pistes de changements.

Après quelques mois de recherche au départ de Tournai, la recherche-action s'exportera vers un lieu de réflexion pour le secteur à savoir un comité d'accompagnement. Ce mouvement se poursuivra la deuxième année.

L'un des objectifs de ce comité d'accompagnement sera de convenir des éléments qu'il est important de communiquer à l'ensemble du secteur, au groupe Agora, à l'Administration, à la Ministre et selon quelles modalités.

Au terme des 2 années, un rapport de synthèse pourra être présenté au Cabinet, à l'Administration et au comité d'accompagnement et servir de base à une journée d'étude... »
Nous y sommes... Je vous la souhaite riche de rencontres et d'échanges et j'espère que vous goûterez à l'essence même de son existence : le respect, la bienveillance et l'écoute dans la différence, qui me poussent à poursuivre ma démarche avec le groupe Agora avec un grand enthousiasme.

LA TRANSPARENCE DES ECRITS au SAJ de TOURNAI

**Madame Muriel DELCROIX, déléguée de la section sociale,
Monsieur Jean-Marie DELITTE, délégué en chef,
avec la collaboration de Mesdames Michelle DENEUBOURG, déléguée en
chef, et Lucy DEBAES, déléguée de Prévention générale.**

Au cours de notre exposé, Muriel Delcroix et moi-même essayerons de vous donner une idée de la manière dont les équipes sociale et de Prévention générale du SAJ de Tournai ont vécu cette recherche-action, de vous présenter les éléments qui nous ont plus particulièrement interpellés et les enseignements retirés. Tous ces éléments ont été présentés en réunion de l'équipe sociale récemment.

Avant de commencer, il nous faut remercier ma collègue DPC Michelle DENEUBOURG ainsi que Lucy DEBAES de la section de PG du SAJ de Tournai pour leur collaboration dans la préparation de cet exposé

Notre exposé comportera 4 parties : j'évoquerai d'abord le contexte institutionnel du SAJ de Tournai au moment de la recherche, puis Muriel Delcroix décrira le déroulement de la recherche, nous épinglerons ensuite les grands thèmes abordés au cours de ces 2 années de travail avant de tirer quelques conclusions

INTRODUCTION

Ce travail nous a été demandé fin 2007 par notre Conseillère Mme COUTURIAUX, au moment où nous étions véritablement en pleine galère dans le service, galère que sans doute certains d'entre vous ont connue et connaissent peut être encore avec une surcharge de travail importante due aux problèmes de manque d'effectifs, d'absence de conseillère pour raisons de maladie, de problèmes de remplacements ... bref un état de tension, un état de grandes difficultés qui a été immédiatement perçu par le chargé de recherche de l'Institut Cardijn, Marc CHAMBEAU.

Dans ce contexte de surcharge mais aussi de contrainte, puisque la participation des délégués était obligatoire, le travail supplémentaire important, et la mobilisation de toute l'équipe sociale exigés pour le mener à bien n'ont pas été faciles à gérer pour l'ensemble des délégués. . Cette recherche n'était-elle donc pas une perte de temps ? ... un temps précieux qui nous manquait déjà ! Puisque « la transparence » - tant au niveau des écrits qu'au niveau de notre travail d'une manière générale- est une notion qui nous semblait aller de soi si l'on travaille dans l'esprit du Décret.

Malgré ce contexte défavorable, la plupart d'entre nous a pris de son temps et a utilisé avec conscience professionnelle l'opportunité de la recherche pour réfléchir, questionner, envisager voire améliorer la pratique quotidienne de notre métier sous l'angle qui nous était proposé. Celui de la transparence dans les écrits pour un meilleur accès de ceux-ci aux familles.

LE TRAVAIL DE RECHERCHE

En décembre 2007, M CHAMBEAU est venu au SAJ de TOURNAI pour présenter la recherche-action qui démarrait.

Dans un premier temps, il nous avait été demandé d'axer la recherche sur la transmission de la note de synthèse du délégué.

Il s'agit donc bien du document que le service d'aide à la jeunesse envoie au parquet pour solliciter le passage du dossier en aide contrainte.

Le choix de travailler sur la note de synthèse émanait en grande partie du groupe AGORA. En effet, les représentants des associations qui défendent les familles avaient à plusieurs reprises fait remarquer que les familles ne comprenaient pas toujours les raisons qui motivent le service d'aide à la jeunesse à solliciter le passage en aide contrainte.

Pour elles, le fait d'obtenir une copie de la note de synthèse permet de connaître tous les éléments et attitudes qui leur sont « reprochés » et donc d'avoir la possibilité de mieux se défendre face au Juge de la Jeunesse.

Elles veulent avoir la possibilité et le temps de prendre connaissance et d'en parler avec les personnes ressources de leur choix (parents, amis, voisins,...).

Ayant pris conscience de l'importance de cet écrit pour les représentants des familles, nous nous sommes assez vite intéressés à la manière de transmettre cet écrit.

En réflexion d'équipe, nous nous sommes confrontés à plusieurs obstacles.

Le premier et non des moindres était la possibilité d'aggraver l'état de danger pour un enfant (dans les cas notamment de maltraitance, d'abus ou de violence intra-familiale) et ce durant l'attente du passage en audience publique au Palais de Justice.

Le deuxième était les modalités de la transmission de cet écrit.

Nous ne souhaitons pas l'envoyer par la poste à cause du risque potentiel de la perte du courrier et aussi par rapport à la confidentialité. C'était un choix, une décision d'équipe. Il n'est pas toujours facile de recevoir une enveloppe épaisse avec le cachet du service d'aide à la jeunesse.

Nous avons également relevé les difficultés matérielles et financières qui rendent difficile le fait que la famille vienne elle-même chercher le document dans nos locaux. Rappelons aussi que notre arrondissement est très étendu et pas toujours bien desservi par les transports en commun.

De plus, de manière générale, quand la Conseillère signale aux familles qu'elles se trouvent dans l'impossibilité de poursuivre son travail dans l'aide négociée et que l'état de danger est tel qu'il nécessite un passage en aide contrainte, la relation entre la famille et le délégué est rarement bonne.

Dans ce contexte, le délégué est rarement le bienvenu en famille pour venir déposer et/ou donner des explications de compréhension sur la note de synthèse et les familles n'ont plus forcément envie de se présenter au SAJ pour obtenir une copie de la note de synthèse.

Parallèlement à cette lourde et longue réflexion que nous avons menée pendant plusieurs séances sur les modalités de transmission de la note de synthèse aux familles, il nous a été

confirmé par l'administration générale de l'aide à la jeunesse que bien que ce document soit rédigé par le délégué du service d'aide à la jeunesse, il peut être considéré comme une pièce judiciaire puisqu'il est transmis, par essence, au Parquet section de jeunesse/famille.

Avant de transmettre cet écrit aux familles, il nous a été conseillé de consulter le monde judiciaire, ce qui nous semblait inconcevable au vu de la lourdeur de la charge que cela impliquait pour une équipe fragilisée, à l'époque.

Compte-tenu de tout cela, nous avons proposé de travailler sur la transmission du rapport social rédigé par le délégué, écrit préalable à la réalisation de l'accord d'aide lors de la rencontre dans le bureau de la Conseillère.

Le délégué qui rédige ce rapport est particulièrement attentif à transcrire fidèlement le contenu de la demande initiale. Il y rend compte de ses investigations et tente autant que faire se peut de relater le point de vue des jeunes et des familles ainsi que les tentatives de solutions qu'ils ont mis en place (ou pas).

Cet écrit synthétise la situation et propose des pistes de travail préalablement discutées avec le jeune et sa famille. Il a une grande importance puisqu'il est destiné à éclairer une autorité de décision : la Conseillère.

Vu l'importance de ce document, les représentants des associations des familles insistent pour en avoir possession avec un délai suffisant pour que la famille puisse intégrer ce rapport et préparer sa réaction.

C'est dans ce contexte qu'en lien avec la recherche, l'équipe sociale a proposé de se rendre au domicile au moins une semaine avant la rencontre officielle chez la conseillère afin de remettre la copie du rapport d'investigation, offrir ainsi une possibilité d'accompagnement à la lecture et laisser un espace de réactions aux familles.

Concrètement, cette proposition n'a pas pu être appliquée.

Une autre proposition a ensuite été réfléchi en équipe, à savoir proposer la lecture du rapport social d'investigation une demi-heure avant le rendez-vous chez la Conseillère. Une déléguée a pris l'initiative de donner lecture à une famille qui attendait son rendez-vous chez la Conseillère (qui avait pris du retard). Il n'y aura donc eu qu'une seule et unique tentative.

Par après, nous avons réalisé que cela ne comblait pas les attentes des représentants des associations des familles puisque la volonté de ces dernières est de disposer du document.

Cette recherche-action sur la transmission du rapport social d'investigation aura toutefois sans nul doute permis à l'équipe d'être attentive à rédiger autrement.

THÈMES ESSENTIELS.

M CHAMBEAU, le chargé de recherche a débuté son travail par une période d'immersion au cours de laquelle il a assisté à plusieurs entretiens-conseillers. C'est après cette période d'immersion que le travail a réellement commencé avec l'équipe sociale. Au cours de la 1^{ère} année ce travail a pris la forme de journées ou de demi-journées de réflexion - à raison d'une journée ou d'une matinée par mois- et cela à partir de supports fournis par le chercheur, de

jeux de rôles, de lectures critiques de textes. Ce travail mobilisait à chaque fois toute l'équipe sociale et a débouché sur la rédaction d'un document de synthèse proposé par le chercheur et validé par l'équipe, document qui retrace bien le cheminement de notre réflexion.

Nous allons vous présenter maintenant le résultat de cette réflexion en l'abordant par thèmes quasiment tels qu'ils ont été définis par M CHAMBEAU.

1^{er} thème : Le sens de la recherche

L'équipe sociale met en question le sens de la recherche :

- elle se demande s'il est judicieux de consacrer du temps au thème de la transparence dans les écrits, notion qui semble évidente dans son travail au quotidien si l'on travaille dans le respect du Décret ;
- l'équipe argumente aussi, que dans son travail avec les familles c'est davantage le langage oral qui est utilisé, c'est le langage oral qui est le principal outil pour établir une relation de confiance avec les familles. Peu de personnes demandent d'ailleurs à consulter les dossiers ; de même peu de personnes interrogent le délégué sur la question des écrits..
- l'équipe n'a pas l'impression que la transparence des écrits pose problème dans son arrondissement. D'autant plus que la culture de la transparence de l'écrit se développe déjà depuis une dizaine d'année au niveau des services privés ... La transparence dans le travail avec les familles est un souci quotidien, du 1^{er} contact avec une personne ou un service sollicitant notre intervention à la mise sur pied d'un accord d'aide et au suivi. L'équipe a souhaité questionner sur ce sujet des associations plus régionales ou carrément des familles avec lesquelles elle a déjà travaillé. Concrètement cela ne s'est pas fait dans le cadre de la recherche.

Par ailleurs, la demande de la recherche-action émane du groupe AGORA. Et à ce propos, lors de mon expérience dans ce groupe, j'ai été confrontée aux remarques des représentants des associations des familles d'autres arrondissements que le mien. J'avais parfois l'impression qu'il pouvait y avoir un décalage entre leurs propos (que je sentais justes mais mal vécus) et ma réalité de travail avec les familles de mon secteur. Cette même impression est partagée par l'équipe lors du travail avec M CHAMBEAU

2^o Thème : Le poids des écrits

La relation de confiance avec une famille, un jeune se construit surtout par le langage oral, mais la quantité d'informations écrites véhiculées dans un service comme un SAJ est également énorme. La place de l'écrit est importante, donc il faut y porter une attention toute particulière.

La nature de la plupart des écrits au SAJ leur donne un poids important:

- C'est par écrit qu'est consigné et cosigné un accord d'aide et c'est aussi en utilisant un écrit que le SAJ interpelle le Parquet sur l'utilité de recourir à l'aide contrainte en cas de non-collaboration de la famille et de la persistance de l'état de danger.

- Son poids est d'autant plus important par le fait que l'écrit a tendance à figer une situation dans le temps, un écrit relatant des événements familiaux lu 2-3 ans plus tard donnera une coloration particulière à la situation actuelle.
- L'équipe reconnaît que les familles peuvent avoir le sentiment d'être mises en danger au travers des écrits. De même, les travailleurs sociaux ont le sentiment que dans certaines situations communiquer par écrit aux familles pourrait aggraver le danger encouru par un enfant.
- Pour ce qui est du travail des délégués, nous avons relevé qu'il y avait toujours au moins 2 destinataires à nos écrits : la Conseillère et les familles. En effet, le Décret prévoit des modalités selon lesquelles les écrits contenus dans les dossiers administratifs peuvent être consultés par les personnes qui sont concernées. Le fait de prendre en compte que notre écrit pourra être lu par la personne dont il est question dans cet écrit nous pousse à rédiger de telle manière que la famille puisse aussi y retrouver la réalité qu'elle vit.

Des questions ou balises s'imposent donc pour tenter de rédiger un rapport d'investigation avec un souci de transparence et notamment veiller :

- à retranscrire ce qui se passe sans « trahir » la réalité en veillant à ne pas se laisser guider par ses émotions, ses valeurs culturelles ;
- à peser ses mots, rester dans le « non-jugement », à ne pas « blesser » ;
- à laisser une place aux personnes à propos de qui on écrit pour qu'elles puissent exprimer leur sentiment, aussi par rapport à notre écrit ;
- à distinguer les faits, de son avis sur les faits, les faits avérés des faits rapportés, utiliser le conditionnel.
- veiller à se poser la question « Tout ce qui est écrit a-t-il été dit ? »

3^{ème} thème : la culture des familles par rapport à l'écrit et la procédure.

Au cours du travail avec M CHAMBEAU, nous avons passé en revue tous les écrits fréquemment utilisés dans le service. L'écrit est un outil utilisé énormément au SAJ et la plupart des familles sont très peu dans cette culture. Dès le début de sa relation avec le SAJ, la famille est souvent confrontée à un écrit, l'avis de passage par exemple. Quelle que soit l'attention que l'on porte au contenu, recevoir un courrier du SAJ peut susciter de la méfiance, une réaction de peur. Un coup de fil pour expliquer davantage peut aider à lever en partie cette crainte.

Pour certaines familles, un écrit peut être compris comme un piège et entraîner une réaction d'évitement qui va le transformer en quelque chose de dangereux pour elle alors que ce n'était pas l'objectif de départ. Par exemple, une famille qui n'ouvre pas un courrier par peur de son contenu et qui donc ne se présente pas à un rendez-vous, le délégué pourrait en déduire que la famille n'est pas collaborante.

Nous avons donc relevé que le cadre formel ne suffit pas pour amener à plus de transparence et garantir le plus possible les droits des usagers. Le cadre méthodologique est lui aussi très important, et notamment il est indispensable de prendre le temps, lors des rencontres avec

les bénéficiaires - tant pour les rencontres des délégués avec les familles que pour les entretiens avec le Conseiller, le délégué et la famille de veiller

- à bien présenter chacune des personnes qui participent au processus d'aide et expliquer clairement le rôle de chacun, du délégué, du Conseiller, du service éventuellement mandaté ;
- à préciser l'origine de la demande, qui est le signaleur, les inquiétudes de celui-ci et les nôtres en tant que professionnels ;
- à dire ou redire le contexte de transparence dans lequel nous souhaitons et devons travailler.
- à expliquer clairement la suite du processus de mise en œuvre de l'aide et annoncer les buts que nous (SAJ) souhaitons voir atteints, tout en permettant à la famille d'exprimer ses propres attentes et/ou ses réserves.

4^{ème} thème que nous avons voulu épingler: L'objectivité de l'écrit.

Pour tendre à plus d'objectivité dans les écrits, on peut penser que l'objectivité c'est :

- autre chose que de donner son point de vue .
- se poser la question « est-ce que la personne dont je parle se reconnaît dans la situation décrite ? »
- se poser la question « d'autres personnes que moi font-elles les mêmes constats ? »
- c'est éviter les généralisations, les « étiquettes collées » sur des difficultés rencontrées par la famille, sur des comportements ... Si l'on parle dans un rapport, de comportement violent, d'alcoolisme, il faut veiller à bien préciser ce que recouvrent ces termes ».
- c'est prévoir un cadre méthodologique qui permette qu'un lecteur tiers puisse repérer ces pièges dans son écrit, c'est le rôle en particulier du délégué en chef. Le « temps de la lecture et de la correction » via le DPC et la Conseillère est un moment important pour nuancer voire rectifier le sens de l'écrit ; Cela, avec l'objectif de retranscrire de manière la plus fidèle et précise une situation rencontrée, de façon à ce que la Conseillère puisse évaluer d'une part les difficultés, leur ampleur, l'urgence éventuelle et d'autre part les modalités pour la mise en œuvre d'une aide adaptée à la situation voire d'une protection.

5^{ème} thème : Processus mis en place par les professionnels.

Dès les premiers contacts, le délégué s'efforce d'établir une relation de confiance avec la famille ce qui permettra de travailler dans la transparence.

Il y aura sans doute parfois des moments plus durs, avec de la tension mais chacun à sa place, le délégué, la Conseillère doit :

- pouvoir dire et reconnaître les droits de chacun, donner des informations claires sur ce qui se passe, les inquiétudes qu'on a concernant une situation dans le cadre du SAJ ;

- pouvoir prendre en compte la parole de chacun en partant des besoins de l'enfant et des difficultés qu'il rencontre ;
- Le SAJ « « baigne » dans une culture de l'écrit qui s'est accentuée ces dernières années. L'écrit s'impose et constitue un passage obligé dans une procédure de plus en plus formatée. Cependant, pour le travailleur social, il reste surtout un outil, qui lui permet de communiquer, de faire la synthèse d'une situation, de proposer des pistes de travail ...
- L'écrit doit aussi prendre en compte et relever les capacités des parents, le potentiel de la famille, reconnaître leur souffrance en utilisant un langage compréhensible en évitant les jargons du métier.

6^{ème} thème : l'accès des familles aux écrits

Nous sommes partis du constat que très peu de familles demandent d'avoir accès aux écrits, aux pièces qui les concernent dans le dossier administratif.

Plusieurs hypothèses ont été formulées :

- le travail se fait dans la transparence, l'accord d'aide écrit est rédigé devant la famille, la famille peut éventuellement proposer de faire des rajouts à l'accord d'aide ou des remarques ... après les échanges avec la Conseillère et la déléguée... et une copie du programme d'aide est donnée à la famille. Celle-ci n'éprouve donc peut-être pas le besoin d'en demander davantage;
- Certaines personnes sont en relation avec le service depuis longtemps, parfois depuis leur enfance. Une fois devenues elles-mêmes parents, peut-être ne s'intéressent-elles pas à ce qui est écrit. Elles ont peut-être le sentiment que dès le moment où un écrit les concernant existe dans le service, cet écrit renvoie à une image négative d'elles-mêmes. Elles ne sont donc pas encouragées à lire.
- Il faut aussi signaler que certains services mandatés lisent aussi les rapports aux familles avec lesquelles ils travaillent. Les familles peuvent aussi proposer leurs remarques ;

CONCLUSIONS

Nous aurions souhaité expérimenter davantage le fait de proposer aux familles la lecture du rapport d'investigation par la déléguée et préalablement à l'entretien avec la Conseillère. Cela n'a pas été fait par manque de temps dans le contexte que nous avons expliqué en début d'exposé mais aussi parce qu'il n'y a pas eu au moment où la proposition a été faite par M CHAMBEAU une réelle volonté et une prise d'initiative y compris de notre hiérarchie locale pour agencer momentanément l'organisation du travail et permettre d'expérimenter. Autre regret, nous aurions souhaité pouvoir recueillir le sentiment de familles de notre arrondissement sur le sujet qui nous préoccupait dans le cadre de la recherche.

Nous savons que la demande des associations présentes au groupe Agora serait d'aller plus loin dans la transmission du rapport d'investigation et que selon elles, il serait encore

préférable de leur transmettre sans « accompagnement » plutôt que de ne pas leur transmettre faute de temps avant le rendez-vous avec la Conseillère

Nous pensons, nous aussi, qu'il faut aller de l'avant à ce niveau là, mais qu'il reste des situations où transmettre un écrit préalablement à un entretien conseiller peut aggraver une situation de danger pour un enfant, et qu'il y a des situations, notamment de conflits parentaux, dans lesquelles la transmission du rapport d'investigation pourrait amener une surenchère qui ne servirait pas l'intérêt du jeune.

Se posent aussi de réelles difficultés pour la transparence des écrits lorsque nous sommes confrontés à la déficience mentale, aux difficultés de compréhension importante de certaines familles ...

La transparence n'est pas non plus toujours simple à accommoder avec le secret professionnel.

Par exemple dans le cas de familles recomposées il y a une réelle difficulté à écrire de telle manière que par exemple le papa de tel enfant ne puisse avoir connaissance de la situation du demi-frère de son enfant alors que la situation de ce dernier ne le regarde pas forcément.

Enfin, le rapport d'investigation n'est pas le document qu'il est le plus facile d'envisager de transmettre pour une complète transparence parce qu'il est rédigé en début de processus, quand la relation avec la famille n'est pas forcément encore construite, la confiance pas toujours établie...

Force est de constater que le recours à une explication orale s'impose toujours pour une meilleure compréhension du cadre d'intervention, une meilleure transparence dans le cheminement avec la famille. On ne peut échapper à cette obligation orale et à la nécessité de prendre le temps de l'explication à chaque étape du processus de la mise en place de l'aide.

RECHERCHE ACTION AU SPJ DE TOURNAI : TRAVAILLER SUR LE PROJET DE TRANSMETTRE LE RAPPORT D'ÉVALUATION ANNUELLE AUX INTÉRESSÉS

Madame Jacqueline VERMEULEN, Déléguée

**Monsieur Guy DE CLERCQ, Directeur de l'aide à la jeunesse
au SPJ de TOURNAI**

HISTORIQUE - CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Le projet de recherche au S.P.J. avec la Haute Ecole Charleroi-Europe-Institut Cardijn s'est étalé sur deux années.

Le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse précise que le jeune et sa famille doivent rester au centre de notre action, partenaires et sujets de notre intervention. L'article 5 de ce décret impose que « Toute proposition du conseiller et toute décision du directeur doit être motivée. En aucun cas, ils ne peuvent fonder la mesure d'aide ou leur décision sur un élément ou une information qui n'a pas été porté à la connaissance des personnes intéressées à l'aide ».

Dès 2001, l'arrondissement judiciaire de Tournai avait organisé, à l'occasion des 10 ans du Décret, un colloque sur le thème de « la place du jeune et de sa famille dans les différents écrits ».

Par la suite la journée d'étude du groupe Agora de 2005 ainsi que les « Carrefours de l'aide à la jeunesse » de 2006 ont souligné l'attente des familles de recevoir copie des écrits qui les concernent.

Ce contexte nous a amenés à vouloir expérimenter le projet de communiquer le rapport d'évaluation annuel que le Directeur de l'aide à la jeunesse transmet au tribunal de la jeunesse pour justifier la poursuite au non de la contrainte.

Dans un 1^{er} temps, une réflexion a eu lieu de février 2008 à juin 2008.

Durant cette période, l'équipe du S.P.J. de Tournai a entamé avec les chercheurs la réflexion sur les attitudes de base nécessaires à un partenariat et à une pratique de la relation et de l'évaluation.

La recherche a visé la mise à plat de concepts qui touchaient l'écrit au travers de jeux de rôle, de situations exposées et de l'immersion du chercheur dans les entretiens. De là est apparu un 1^{er} débat autour des changements possibles et sur l'élaboration d'une fiche méthodologique.

De septembre 2008 à juin 2009, nous sommes passés de la théorie à la pratique en commençant à expérimenter la transmission de nos rapports après un processus de transparence tout au long de l'année et suite à une réunion d'évaluation.

Nous nous sommes orientés de plus en plus vers des pistes de changements et de modification de notre fonctionnement. Les questions de la faisabilité, de l'intérêt, des limites,... de la transparence ont été posées.

En décembre 2009, nous avons amorcé les conclusions de notre recherche action.

Enfin, au terme de ces deux années de recherche, le S.P.J. de Tournai a poursuivi ses réflexions au travers de supervisions et de groupes de travail (groupe méthodologie, groupe avocats des mineurs, groupe réseau de l'aide à la jeunesse, groupe parole des familles via le CAAJ).

1. LA TRANSMISSION DU RAPPORT D'ÉVALUATION ANNUELLE AUX INTÉRESSÉS : UN TRAVAIL D'ÉVALUATION ET DE TRANSPARENCE TOUTE L'ANNÉE

Dans le cadre de cette recherche, la priorité a été donnée au rapport d'évaluation annuelle. Ce rapport est transmis au Procureur du Roi et il reprend la position du Directeur par rapport à l'état de danger et à la non collaboration des personnes dans leur situation. Cet écrit est envoyé dans un délai de 9 mois, après la mise en œuvre de la mesure. Le processus de mise en œuvre d'une mesure d'aide contrainte s'effectue au travers d'un travail d'évaluation et de transparence et ce, durant toute l'année.

a) la réception du jugement du tribunal de la jeunesse

Le travail du S.P.J. débute à la suite d'une décision prise par le Juge de la Jeunesse. Ce dernier rend un jugement dans lequel il explique l'état de danger de l'enfant et ce qui motive sa décision puis, il demande au Directeur de l'aide à la jeunesse de mettre en œuvre celui-ci. Le juge peut imposer des directives ou un suivi d'ordre éducatif en famille, un hébergement provisoire hors du milieu familial de vie ou autoriser un jeune de plus de 16 ans à se fixer dans une résidence autonome ou supervisée.

b) la mise en œuvre du jugement

Tel que précisé à l'article 6 du décret de l'Aide à la Jeunesse, « *le Directeur ne prend aucune mesure ou décision d'aide individuelle sans avoir préalablement convoqué et entendu les personnes intéressées à l'aide, à moins qu'elles ne puissent être entendues en raison de leur âge, de leur état de santé, de l'urgence ou de leur abstention à comparaitre.* » C'est pourquoi, suite à la réception du jugement, une rencontre est fixée au S.P.J., à l'initiative du Directeur.

Lors de cette rencontre, le Directeur va mettre en œuvre le jugement. Dans un 1^{er} temps, il prendra l'initiative de lire et d'expliquer celui-ci afin de s'assurer que chacune des parties ait bien compris les raisons de leur présence au S.P.J.

Ensuite, le Directeur expliquera son rôle et celui du délégué dans le processus d'intervention. Il informera - comme précisé à l'article 5 du décret de l'Aide à la Jeunesse - les personnes qui bénéficient de l'aide de leurs droits et obligations, notamment sur les droits que leur reconnaît l'article 37 de contester les modalités prises pour mettre en œuvre l'aide contrainte.

La rencontre sera essentiellement axée sur l'écoute et l'échange avec les intéressés, quitte même à « refaire » une ligne du temps avec les personnes quant à leur parcours du S.A.J. vers le S.P.J. Cet échange aura également pour objectif de s'assurer de la clarté du mandat.

Clarté qu'il faut vérifier et revérifier tout au long du travail, afin d'être certain que les personnes ont bien tout compris.

C'est dans ce but que des mots seront mis sur l'état de danger présenté par le Tribunal de la Jeunesse et les objectifs de travail.

Lors de cette étape, les travailleurs du S.P.J. indiqueront aux familles qu'il y a une volonté claire de ne pas les exclure des décisions les concernant et, au contraire, de les inviter à participer au mieux, dans le respect de qui elles sont et dans l'écoute de propositions différentes qu'elles pourraient faire.

Suite à cette rencontre, le Directeur rédigera un écrit (application de mesure) qui synthétisera la rencontre, mettra en évidence les propos des uns et des autres, les modalités de l'aide et les précisions du mandat donné aux professionnels. Cet écrit sera notifié aux intéressés.

c) les évaluations intermédiaires

Au niveau du S.P.J. de Tournai, il apparaît que pour l'ensemble des travailleurs une évaluation annuelle n'a de sens que si elle est précédée d'un travail d'évaluations « intermédiaires », tout au long de l'année.

Ce travail s'intéresse à l'évaluation des objectifs de travail, les réoriente ou les reprecise pour qu'ils gardent une pertinence et qu'ils soient « réalistement travaillables » avec les familles.

Ces rencontres se déroulent en présence des intéressés et des services mandatés (S.A.I.E., S.A.A.E., C.O.O., C.A.U.,...) mais également dans le cadre des suivis effectués par les délégués. Les mandats donnés aux différents services sont limités dans le temps suivant leurs missions : trois mois pour les centres d'observations, six mois pour les équipes qui suivent les jeunes en famille, vingt jours pour un centre d'accueil d'urgence,...

Ces évaluations intermédiaires réajustent les objectifs de travail et réévaluent avec les intéressés la persistance ou non de la situation de danger de l'enfant. Les nouvelles décisions du directeur feront à nouveau l'objet d'un écrit communiqué par courrier postal au jeune de plus de 12 ans et à ses parents.

d) l'évaluation annuelle

Dès la mise en place de la mesure, un travail d'accompagnement des familles est organisé, avec un objectif de transparence. Il n'y aura d'écrit que suite à une rencontre d'évaluation en présence des intéressés, des services mandatés ou partenaires et de l'avocat désigné de l'enfant.

Nous pouvons distinguer 2 types d'évaluations annuelles :

- L'évaluation en présence du Directeur lorsqu'il s'agit de nouveaux dossiers et/ou s'il y a une guidance du délégué et/ou si le dossier est dit « chronifié » (pris en charge depuis plusieurs années sans modification de la dynamique familiale). L'évaluation peut également se faire chez le Directeur si le délégué en fait la demande, même si le dossier ne correspond pas à ces critères.

Dans ces cas-là, 3 mois avant la fin de la mesure, le délégué en chef signale au délégué qu'il est temps de penser à préparer la réunion d'évaluation annuelle.

Le délégué prend alors un rendez-vous avec le Directeur pour effectuer une rencontre avec les personnes.

Dans le cadre de la recherche, une lettre type d'invitation a été réfléchi par les travailleurs du S.P.J. de Tournai.

Souvent, la rencontre a lieu 3 semaines à un mois après l'envoi de l'invitation.

Lors de la réunion d'évaluation annuelle, le Directeur explique l'objet de la rencontre et rappelle ce qui avait justifié la décision du Tribunal d'imposer une contrainte à la famille et la mise en œuvre faite par le directeur. Il signale que, après échanges, le rapport d'évaluation leur sera transmis.

Lors de la rencontre, le délégué synthétise l'évolution de la situation au cours de l'année.

Les personnes présentes (famille, professionnels,...) s'expriment autour de la situation, exposent leurs avis et réagissent à la synthèse du délégué.

Le Directeur conclut l'entretien en précisant s'il y a encore état de danger pour l'enfant et se positionne sur la proposition de renouvellement ou non de la mesure de contrainte auprès du procureur du Roi. Les arguments doivent se centrer, essentiellement, sur la non collaboration et l'état grave de danger.

- L'évaluation en présence du délégué mais en l'absence du Directeur.

Dans ce cas de figure, le délégué fait le travail seul puisque l'évaluation se déroule sans la présence du Directeur.

Dans ce contexte, c'est le délégué qui invite les personnes - qui sont les mêmes que lorsque le Directeur est présent. Le délégué procède aux mêmes étapes méthodologiques qu'avec le directeur si ce n'est pour la conclusion. Le délégué conclura la rencontre en signalant qu'il fera une proposition de renouvellement ou pas de la contrainte au directeur qui interpellera ou non le procureur du roi.

Il est à signaler qu'un consensus a été trouvé quant au lieu de la réunion : l'évaluation annuelle se déroule au S.P.J. car ce lieu remet le cadre et distingue les moments plus officiels des moments de guidance.

e) l'envoi du rapport d'évaluation aux intéressés

Suite à ces 2 types de rencontres d'évaluation annuelle possibles, le délégué procédera à l'écriture du rapport. D'ailleurs, les travailleurs du S.P.J. de Tournai, dans le cadre de la recherche, sont parvenus à mettre en place une trame commune. Celle-ci reprend :

- **les motifs d'intervention définis par le Tribunal de la Jeunesse et le S.P.J.** : ce point mettra en évidence le jugement du Tribunal de la jeunesse, les attendus et la décision du Juge de la Jeunesse ;
- **Les mesures prises** : ce paragraphe sera consacré aux décisions prises par le Directeur lors de la 1^{ère} rencontre de mise en œuvre ;

- **L'évolution tout au long de l'année** : Celle-ci doit représenter ce que le délégué a exposé au cours de la rencontre d'évaluation annuelle.
- **L'évaluation** : Elle reprend les avis de chacun : parole des intéressés, des services, du conseil du jeune, du délégué,...
- **La conclusion** : Existe-t-il toujours un état de danger ? une non collaboration ?
- **La proposition du délégué au Directeur ou du Directeur au Parquet.**

En ce qui concerne l'envoi du rapport d'évaluation annuelle, celui-ci est envoyé au Parquet mais également aux familles avec une lettre d'accompagnement du Directeur. Cette lettre précise le cadre d'intervention du S.P.J., les modalités de l'aide qui ont été prises, ainsi que la position finale du Directeur suite à la réunion (quelle proposition fait-il au Parquet ?). Les notions d'état de danger et de non-collaboration sont également indiquées.

Face à la rédaction de ce rapport et dans un souci de transparence, les travailleurs du S.P.J. ont réfléchi quant à savoir à qui envoyer ces éléments. Un consensus a été trouvé. Il a donc été convenu de transmettre le rapport d'évaluation annuelle au jeune de plus de 12 ans (car il est invité au Tribunal dès cet âge-là), au père, à la mère et à la famille d'accueil. Une copie de ce rapport est également envoyée à l'avocat du mineur.

La notion de transparence prend ici tout son sens lorsque l'on sait que, lors de la rencontre avec le Juge de la Jeunesse, les familles ont en leur possession les éléments motivant la proposition du Directeur. Dès lors, elles peuvent ainsi préparer leurs arguments.

Afin d'éviter que le rapport d'évaluation annuelle puisse être utilisé par les personnes dans d'autres procédures, un cachet de confidentialité et d'exclusion de l'utilisation de ces pièces dans d'autres procédures, a été instauré. Celui-ci est apposé sur chacune des pages du rapport avec la signature du Directeur. Celui-ci prend l'initiative d'envoyer une demande écrite de renouvellement ou de clôture de la mesure au Parquet. Dans celle-ci, il y indique les motifs de sa demande et il joint le rapport d'évaluation annuelle rédigé par le délégué (celui-ci est le même que celui envoyé aux intéressés).

2. EVALUATION DE LA RECHERCHE-ACTION

LES AVANTAGES DU PROCESSUS

- Le dire doit précéder l'écrit ;
- Le processus de transparence doit être mis en place du début à la fin de la prise en charge : les bénéficiaires sont des acteurs associés à la mise en œuvre des mesures qui disposent de l'ensemble des éléments qui sont mis en débat (avis 110/09 de la Commission de déontologie) ce qui les amène à une meilleure participation à la mise en œuvre des mesures ;
- Le rapport est un outil d'évaluation, un outil pédagogique et un outil de synthèse. Il ne doit pas être perçu comme un outil de pouvoir. Il permet de mieux cerner la situation de danger et de non collaboration qui ont été pointés par le Tribunal de la Jeunesse ;
- Les décisions reposent sur des éléments ou des informations qui sont obligatoirement portés à la connaissance des intéressés (art. 5 du décret) ;

- Les bénéficiaires apprécient en pleine connaissance de cause la nécessité, la nature et la finalité de l'aide ainsi que ses conséquences. Ils peuvent, dès lors, mieux faire valoir leurs droits au Tribunal (art.8 du code de déontologie), à leur rythme, selon leurs moyens ;
- La rédaction du rapport se présente comme plus compréhensible pour les bénéficiaires dans le respect de la parole de chacun. Il y a moins de jugements de valeur et plus d'objectivité ;
- Nous retrouvons une meilleure articulation des rôles de chacun : directeur, délégués, services, bénéficiaires ;
- La communication du rapport d'évaluation permet à l'avocat du mineur une amélioration de la défense des droits de celui-ci.

LES DIFFICULTES DU PROCESSUS

- Il y a une nécessité de mieux cerner l'état grave de danger et la non-collaboration ;
- Il est parfois difficile de personnaliser le rapport d'évaluation suivant la situation familiale du jeune ;
- Ce processus de transparence demande une plus grande implication en temps du Directeur et du délégué dans le processus d'évaluation. Il implique davantage le Directeur dans sa responsabilité à préciser l'état de danger et la non-collaboration aux bénéficiaires et au Parquet ;
- Ce processus prend davantage de temps au délégué afin de préparer la réunion d'évaluation et dans le respect des échéances ;
- La démarche nécessite d'impliquer le réseau dans ce processus de transparence des écrits et les interpelle dans leur propre méthodologie.

CONCLUSION

Après avoir expérimenté le modèle, l'équipe du S.P.J. de Tournai se positionne dans un souhait de poursuivre ce processus de communication de l'écrit d'évaluation annuelle dans le travail avec les familles.

Faire marche arrière serait très difficile tant le processus, aujourd'hui, « coule de source » pour les travailleurs.

Même dans l'aide contrainte, la volonté d'une meilleure transparence dans ce que nous écrivons sur les familles facilite le respect et la recherche de partenariat dans l'aide.

Diverses questions restent en suspens et doivent encore être approfondies dans notre pratique : comment impliquer le réseau dans ce travail ? Quelle part active les avocats peuvent-ils prendre dans ce travail ?

ANNEXES

DOCUMENTS TYPES TRANSMIS PAR LE SPJ DE TOURNAI

- | | |
|---|-------|
| 1. Evaluation annuelle | P. 28 |
| 2. Document interne de préparation de la lettre de convocation à l'entretien d'évaluation | P. 30 |
| 3. Document interne pour préparer la lettre de transmis de l'évaluation annuelle | P. 31 |
| 4. Lettre de transmis de l'évaluation annuelle au Parquet | P. 32 |

Tournai, le

**Service de
Protection Judiciaire**

Rue des Puits l'Eau, 2/12
7500 Tournai
Tél : 069/45.27.70
Fax : 069/23.51.88

EVALUATION ANNUELLE

Echéance de la mise en œuvre le....

Dossiers : SPJ : / 38 D/ *DAJ ou DAAJ*
TJ : XXXX
Parquet : n°XX.XX.XXXX/09

Mineur(e)(s) : Nom, Prénom
Lieu et date de naissance
Domicile Résidence

Mère : Nom, Prénom
Lieu et date de naissance
Domicile Résidence

Père : Nom, Prénom
Lieu et date de naissance
Domicile Résidence

Famille d'Accueil :

Familiers : Toute personne concernée directement par le dossier, citée dans le rapport
(beaux-parents, famille d'accueil, grands-parents,...) : Nom, Prénom,
Domicile.

Les éléments de ce rapport dont copie ci-dessus ont été prescrits
et effectués exclusivement à l'usage du Directeur de l'Aide à la Jeunesse
pour rechercher le plus grand intérêt des enfants.
Elle ne peut être produite ni invoquée dans une autre procédure.
En outre, cette copie qui vous est délivrée à titre personnel ne
peut être remise aux parties ou à n'importe quelle autre personne.

Arrondissement de Tournai.
Pour la Communauté française,
Le Directeur de l'Aide à la Jeunesse

MOTIFS DE L'INTERVENTION DEFINIS PAR LE T.J. ET S.P.J. (// Encodage Grille 252)

Sur base des attendus du Jugement et du premier rendez-vous d'application de mesure, l'état de danger était....

MESURES PRISES.

Jugement : Date + Décision

Application de Mesure : Date + Décisions (synthèse)

EVOLUTION TOUT AU LONG DE L'ANNEE.

// Etat de danger. Synthèse.

Comment je synthétise l'évolution tout au long de l'année jusqu'au jour de rendez-vous d'Evaluation.

Ma vision durant l'année est celle-là.

EVALUATION.

Réunion d'évaluation : Date

Personnes présentes :

Personne(s) Absente(s) :

Avis de chacun :

Mieux ciblé par rapport à l'Etat de Danger ce qu'on réécrit de l'entretien.

CONCLUSION

Etat de Danger Actuel : Nouveau ou en évolution.

Y a-t-il encore Etat de Danger aujourd'hui ? Et en quoi ?

« Non Collaboration » : Refus de l'Aide ou Négligence de la mettre en œuvre ?

Impossibilité d'un retour vers le SAJ, Pourquoi ?

PROPOSITION

Faite par- le/la délégué(e) au DAJ ou DAAJ

- par le DAJ ou DAAJ au Parquet

Les éléments de ce rapport dont copie ci-dessus ont été prescrits et effectués exclusivement à l'usage du Directeur de l'Aide à la Jeunesse pour rechercher le plus grand intérêt des enfants.

Elle ne peut être produite ni invoquée dans une autre procédure.

En outre, cette copie qui vous est délivrée à titre personnel ne peut être remise aux parties ou à n'importe quelle autre personne.

Arrondissement de Tournai.

Pour la Communauté française,

Le Directeur de l'Aide à la Jeunesse

Tournai, le

**Service de
Protection Judiciaire**

Rue des Puits l'Eau, 2/12
7500 Tournai
Tél : 069/45.27.70
Fax : 069/23.51.88

Concerne : Nom et Prénom du Jeune Dossier SPJ : ... DAJ ou DAAJ : ... Personne de Contact : Nom du/de la délégué(e) Permanence : ...
--

Madame, Monsieur, (Prénom du Jeune), Maître,

Je me permets de vous envoyer ce courrier afin de vous informer d'une date de rencontre *pour l'évaluation annuelle de la situation familiale*.

En effet, chaque année le SPJ est amené à apprécier s'il y a toujours état de danger et nécessité de la contrainte qui a été décidée par le Tribunal de la Jeunesse.

Dés lors, je souhaite vous rencontrer pour *échanger* à ce sujet, lors d'une réunion qui aura lieu le ... à ... H et qui se tiendra au sein des locaux du SPJ.

Je vous informe que dans le cadre de cette évaluation, j'ai également invité...
(*préciser si la personne est reçue à un autre moment*)

Je vous rappelle que *comme le prévoit le Décret de l'Aide à la Jeunesse*, vous pouvez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter en raison de votre état de santé, vous pouvez mandater une personne pour vous représenter. Pouvez-vous nous en faire part.

(Pas pour avocat, ni pour institution.)

En cas d'empêchement majeur, pouvez-vous m'avertir au plus vite ?

Dans l'attente de vous rencontrer, je vous prie de recevoir (*reçois (si jeune)*), Madame, Monsieur, (*prénom du jeune*) l'assurance de mes salutations respectueuses.

Nom et Signature du/de la délégué(e) ou du DAJ/DAAJ

TOURNAI, le

TEL.: 069/45.27.70.

FAX.: 069/23.51.88

Nos réf. : 033/D57/GD/VO/fp/2009- [REDACTED]

Dossier S.P.J. : [REDACTED] /38D

Dossier T.J. : [REDACTED] n° [REDACTED]

Personne à contacter : [REDACTED]

Permanence : [REDACTED] **matin de 9 à 12H**

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> L'avocat jeune |
| <input type="checkbox"/> Le père |
| <input type="checkbox"/> La mère |
| <input type="checkbox"/> La famille d'accueil |
| <input type="checkbox"/> Le jeune |
| <input type="checkbox"/> Autre - |

[REDACTED],

Concerne: [REDACTED]

- Le Tribunal de la Jeunesse, par jugement du, a décidé
 La Cour d'Appel, par arrêt du, a décidé

- d'une mesure de directives ou de suivi d'ordre éducatif.
 d'une mesure d'hébergement hors du milieu familial de vie.
 d'autoriser le jeune à avoir son logement autonome ou supervisé.

Etant chargé par le Tribunal de la Jeunesse de la mise en œuvre de cette mesure, j'ai pris la décision de :

.....

- Madame (Monsieur) [REDACTED], Délégué(e) au S.P.J., a organisé une réunion d'évaluation le
 J'ai organisé une réunion d'évaluation le

Après avoir pris connaissance des avis des uns et des autres, je vous confirme que je considère que :

- le jeune reste toujours en situation de danger à cause
.....
 le jeune n'est plus actuellement en danger grave.

Je vous informe que :

- je demande au Procureur du Roi le classement du dossier.
 je demande au Procureur du Roi le renouvellement d'une mesure de contrainte :
 une mesure de directives ou de suivi d'ordre éducatif.
 une mesure d'hébergement hors du milieu familial de vie.
 d'autoriser le jeune à avoir son logement autonome ou supervisé.

Comme convenu à la réunion, je vous communique en annexe le rapport réalisé par la (le) Délégué(e) au S.P.J. que je transmettrai également au Procureur du Roi.

Je vous en souhaite bonne réception et je vous prie d'agréer, [REDACTED], l'assurance de ma considération distinguée.

LE POINT DE VUE DES FAMILLES, SUJETS DE L'INTERVENTION DE L'AIDE A LA JEUNESSE

1. LES TEMOIGNAGES DE LUTTES - SOLIDARITES - TRAVAIL

Nous vous présentons deux témoignages qui montrent avec force l'importance des écrits pour les familles qui sont en lien avec l'Aide à la Jeunesse et pour leurs enfants.

En tant que militante du mouvement Luttes-Solidarités-Travail et en tant que membre du groupe famille qui se réunit à LST, je souhaite présenter en quelques mots l'existence de ce groupe et la méthode utilisée pour construire ces témoignages.

Le groupe « famille » est un groupe de travail qui se réunit au sein de LST, mensuellement depuis presque 20 ans. Il rassemble des femmes, des hommes, parents et grands-parents qui disent leur combats et leurs espoirs et construisent une parole commune afin de faire reconnaître et de garantir à tous le droit de vivre en famille.

C'est un groupe de parole où les participants viennent en tout indépendance et prennent donc la parole tout à fait librement.

Nous avons travaillé ensemble pendant plus de 2 ans sur la question de la transparence et de la transmission des écrits. Chaque participant a eu à de nombreuses reprises la possibilité de s'exprimer. C'est dans le cadre de cette dynamique que les 2 témoignages ont été construits. Il s'agit d'un témoignage d'un père de famille et d'une mère de famille nombreuse.

Mais ce qui y est dit, c'est ce que le groupe dans son ensemble est d'accord de dire. C'est une parole construite collectivement. Les deux personnes qui vont prendre la parole ne sont pas des cas isolés.

A travers leur voix et leur histoire, ce sont de très nombreuses familles qui expriment leurs espoirs pour être entendues, écoutées et considérées comme de réels partenaires.

Nous souhaitons qu'ils contribuent aujourd'hui et par la suite à construire un réel dialogue.

1.1. Témoignage d'un père de famille militant à LST

Je suis dans le circuit de l'aide à la jeunesse pour mes enfants depuis plusieurs années, d'abord au SAJ et maintenant au SPJ. Depuis 4 ans, je reçois un écrit pour toutes les réunions au SPJ, pas seulement de la directrice mais aussi de la déléguée quand elle vient chez moi par exemple ou encore lorsqu'il y a un rendez-vous au SPJ avec la maman. Je reçois également ceux de l'internat où sont placés mes enfants. J'ai 3 enfants, 3 filles, âgées de 12 à 5 ans. Les deux dernières sont placées, mais depuis fin août, elles sont placées ensemble dans le même lieu. C'est mieux.

Au début, quand je ne recevais pas les écrits, on me disait que je ne faisais rien pour mes enfants. Et ça, je ne peux pas l'accepter ni l'entendre. J'ai donc demandé des écrits. J'ai dit que je ne dirais plus rien tant que je n'aurais pas d'écrits.

C'est moi qui ai imposé cela.

Et depuis ce jour là, on m'a fait des écrits sans rouspéter.

Ils les impriment après la réunion et me les envoient une semaine après et je peux y réagir. Cela m'est déjà arrivé de dire que ce n'est pas ce que j'ai voulu dire, que cela ne reflète pas pour moi ce qu'on a dit ou ce que j'ai compris.. Et on peut en rediscuter et échanger. C'est déjà arrivé mais la plupart du temps l'écrit est fidèle à ce que j'ai dit et ce qui s'est décidé lors de la rencontre.

Et d'habitude ce qui est retranscrit, c'est de manière juste et en me respectant.

Par exemple, avec la déléguée, elle me fait relire tout directement sur place. Elle me dit ce qu'elle a compris. Et moi je dis, « non je n'ai pas dit ça comme cela, j'ai parlé autrement » et elle rectifie directement sur place. Elle vérifie si on est bien d'accord et si on s'est bien compris, puis elle me l'envoie après.

En fait moi, j'ai beaucoup de manière de parler, et donc, parfois les gens comprennent de travers ce que je dis. Alors, s'il y a pas d'écrit et, qu'en réunion, je dis : « non ce n'est pas ce que j'ai dit la fois passée », il n'y a pas de preuve. Tandis que quand c'est par écrit, c'est tout différent. Ça arrive que je relise l'écrit et qu'à la prochaine réunion, je dise « je comprends que vous ayez compris cela, mais ce n'est pas ça que j'ai voulu dire » et alors, on corrige ensemble. C'est important, car il y a beaucoup de choses que je dis que l'on peut interpréter différemment.

Tout se passe très bien comme cela.

Il y a peu, l'assistante sociale au SPJ a changé. Pour l'instant, c'est la troisième fois que j'ai vu la nouvelle déléguée. Mais j'ai eu les écrits.

C'est toujours un peu difficile les changements de personnes car il faut apprendre à se connaître, construire à nouveau la confiance, redire son histoire pas toujours facile,... donc il faut un peu de temps. Mais pour l'instant cela va bien et je peux dire que les écrits ont beaucoup aidé dans ce cas là. Mon ancienne déléguée avait tout écrit et lui a bien expliqué, elles ont vu ensemble. La nouvelle déléguée ne m'a pas redemandé de réexpliquer, encore une fois, comment tout s'était passé. Elle savait aussi ma position puisque ce que je dis est aussi repris dans les écrits. Et ça c'est essentiel pour moi. Que cela ne soit pas seulement leur point de vue mais que le mien soit aussi repris dans l'écrit, c'est fondamental, même si ce n'est pas le même qu'eux.

Et je lui ai même demandé de parler avec des phrases que nous on comprend, parce que parfois, on ne comprend pas. Alors à chaque fois qu'elle disait quelque chose que je ne comprenais pas, je le disais et alors elle m'a répété autrement. Il y a une très bonne entente.

Et ce sont vraiment les écrits qui ont favorisé cette entente là. Sans les écrits, je suis sûr et certain que l'on ne serait pas entendu parce que les deux premiers mois qu'on était au SPJ, ça n'allait pas parce qu'on n'avait pas les écrits. Elle ne comprenait pas ce que je disais. Elle

faisait des phrases à sa façon à elle. C'est comme ça qu'on a décidé, enfin plutôt que moi j'ai dit : « Ecoutez, moi je ne dis plus rien tant que je n'ai pas les écrits. ». Et elle a dit oui tout de suite, sans hésiter. Elle a dit qu'on pouvait essayer et voir ce que cela allait donner. La première lettre, elle me la relue et je lui ai dit « non ce n'est pas de cette façon que je voulais le dire » et après ça été tout seul. Et elle a dit « On va continuer comme cela ». Et quand j'ai eu les premières rencontres avec l'internat, j'ai expliqué que j'avais tous les écrits au SPJ, et ils ont dit : « Et bien, on va faire la même chose ». A chaque fois qu'ils viennent à la maison, ça se passe bien. Et ce qu'ils ont à me dire, ils ne le disent pas en me rabaissant, ils disent : « Oui, là, vous pouvez peut-être faire autrement ». Pas en rabaissant directement, mais en étant constructif et c'est repris de cette manière là dans leurs écrits.

Pour moi les écrits et dans ces conditions là sont fondamentaux car ils me permettent d'avoir des preuves sur lesquelles je peux m'appuyer. Et puis, ces écrits prouvent tout mon combat pour mes enfants. Et ces écrits créent aussi le dialogue, la confiance et la prise au sérieux et en considération des parents et de leurs combats.

Maintenant depuis que je reçois les écrits et qu'on a été au tribunal, je vois la différence. Le tribunal, à part les reproches qu'ils m'ont faits avec les disputes entre moi et la maman au retour des enfants, et c'était normal, tout se passe bien depuis les écrits. Tandis qu'avant, quand il n'y avait pas d'écrits, et bien, le juge nous faisait des reproches systématiquement.

C'est clair que les écrits sont hyper importants pour moi.

Et, quand ça ne va pas, je regarde dans les écrits ce qu'on m'a proposé de faire avec les enfants. Cela me permet d'avoir une trace et de m'y retrouver.

C'est super important pour les enfants aussi. Comme cela, plus tard, à 18 ans, ils ne diront pas « Alors, vous nous avez mis à l'internat et ceci... ». Je pourrai leur montrer dans les écrits comme quoi j'ai tout fait pour essayer de les récupérer. Que je ne les ai pas abandonnés. J'ai des preuves.

Parce que moi, j'ai eu le cas avec mes parents, je leur en veux parce qu'ils m'ont placé et que je n'ai aucun écrit, ni rien du tout. Je n'ai pas de trace de mon histoire et du combat de mes parents. Nous sommes une famille de 5 enfants. Tous placés étant enfants sauf le dernier. Séparés de mes frères et sœurs sauf ma sœur qui m'a rejoint par la suite. Je voyais mes parents un week-end de temps en temps. J'ai été placé vers 5-6 ans jusqu'à mes 18 ans. Mais je n'ai aucune trace par rapport à ma propre histoire. Et cela est une souffrance terrible de pas savoir d'où on vient, ni nos racines. Ces cicatrices là se ressentent tout au long de sa vie. Ici, j'aimerais prouver à mes enfants que j'ai tout fait pour leur bien. Que je ne suis pas resté sans rien faire. Et puis ces écrits leur permettront d'avoir une trace de leur histoire, de leurs racines.

Sans les écrits, je suis sûr à 200% que l'on ne s'entendrait pas avec l'aide à la jeunesse. Et je pense que cela ne devrait pas être pour quelques uns, mais pour tout le monde au grand complet. Les choses seraient claires et nettes et il n'y aurait pas de problème.

1.2. Témoignage d'une mère de famille

Je suis maman de 7 enfants. Depuis qu'ils sont tout petits, c'est à dire il y a 28 ans, je suis dans le circuit de l'Aide à la Jeunesse. D'abord au SPJ et ensuite au SAJ.

Les 4 enfants nés de mon premier mariage ont tous été placés dès leur plus jeune âge soit en famille d'accueil, soit en institution. Malgré que je me sois battue pendant des années pour pouvoir vivre avec eux, le placement qu'on m'avait dit provisoire a en fait été définitif.

Mes 3 plus jeunes enfants, nés de mon second ménage sont toujours restés avec moi. Mais des dossiers SAJ ont été ouverts également pour eux. Ils sont en internat et reviennent certains week-ends à la maison. C'est très dur d'être seule pour élever 3 enfants.

Cela fait maintenant une dizaine d'années, je vais régulièrement à des réunions mise en place par le SAJ.

Je suis convoquée aux réunions chez la conseillère. J'y vais une fois par an, pour chacun des enfants, pour évaluer et reconduire le dossier.

Mais parfois, quand il y a des soucis avec un enfant, on doit y aller plusieurs fois par an.

Maintenant les 2 filles y viennent aussi parce qu'elles ont plus de 14 ans.

Tous les 2 mois je vais aussi à des réunions de coordination avec différents services qui m'entourent. La déléguée du SAJ, l'assistante sociale d'un service d'accompagnement à domicile, l'assistant social de l'école où les enfants sont et une personne de l'AMO.

Il y a quelques années, la déléguée passait régulièrement à la maison pour voir si tout se passait bien, maintenant les réunions de coordination suffisent.

Comment ça se passe

Quand je vais chez la conseillère, c'est elle qui prend note directement de ce qu'on dit. Parfois, c'est la conseillère qui en relisant se rend compte qu'elle a oublié quelque chose, et alors elle le réécrit directement ou c'est moi qui demande de rajouter quelque chose.

Ensuite on relit ensemble et si tout le monde est d'accord et qu'il n'y a rien à changer ou à ajouter, la déléguée va faire les photocopies.

Je rentre chez moi avec les copies et les filles reçoivent aussi une copie chacune.

Quand je vais aux réunions de coordination, c'est généralement la déléguée du SAJ qui prend note. Mais parfois, c'est quelqu'un d'autre parce qu'elle ne peut pas toujours écrire et parler en même temps. Ça ne me dérange pas parce que je me sens en confiance avec les autres services qui prennent note.

Donc à chaque rencontre, il y a quelqu'un qui écrit, puis on relit ensemble et tout ceux qui sont présents à la réunion ou qui sont concernés, reçoivent aussi une copie.

C'est important de rentrer à la maison avec l'écrit, je peux directement le relire seule ou avec l'assistante sociale du service d'accompagnement à domicile. C'est pas une partie de plaisir ces réunions au SAJ. Les réunions de coordination durent plus de 2 heures et quand je rentre je suis tellement fatiguée d'avoir sorti, sorti, des choses, que souvent je craque. Ces moments sont souvent difficiles pour moi et parfois ça fait du bien de pouvoir en parler directement avec l'écrit.

En général, je suis d'accord avec ce qui est écrit. C'est arrivé que je demande de rajouter ou changer quelque chose mais c'est assez rare.

Je me sens bien comprise. C'était pas le cas au début, il faut dire que quand on arrive dans ces services là, on a peur qu'on nous prenne nos enfants, on a peur d'être jugé. Les premières fois, on n'ose pas trop dire ce qu'on pense.

J'ai toujours reçu les écrits. Mais dans les années 80, on recevait le papier par la poste et il n'y avait pas grand chose d'écrit. A l'époque j'habitais une autre ville, on était convoqué qu'une fois ou deux par an chez la conseillère et il n'y avait pas de réunions de coordination. La conseillère écrivait le minimum, c'était un résumé de ce qu'on avait dit. Ce n'était pas suffisant.

Je n'ai plus de traces écrites de tout ça parce que ça remonte loin et que j'ai dû souvent déménager. Mais je suis certaine que si j'avais encore ces écrits, ça ne me permettrait pas de comprendre ce que je vivais à l'époque, comment je le vivais, ce qu'on mettait en place pour pouvoir récupérer nos enfants...

Importance de l'écrit

Pour moi, c'est très important que tout ce qui a été dit soit écrit et d'en avoir une copie.

Je voudrais expliquer pourquoi c'est tellement important pour moi.

Premièrement, sans les écrits, il ne pourrait pas y avoir une relation de confiance avec les services. Sans l'écrit on peut mettre ma parole en doute et me demander de prouver ce que j'ai dit 'écrit c'est comme une preuve parce que si ce que j'ai dit est écrit, on ne pourra plus mettre ma parole en doute et me dire « non, ça vous ne l'aviez pas dit... ». Si on a les écrits, on sera plus en confiance et ça se passera mieux avec les services.

Deuxièmement, quand on a l'écrit, on peut vraiment reprendre les choses point par point. Ça permet de rediscuter avec les services des choses qui ne vont pas. Cela me donne la possibilité d'apporter des ajouts ou des corrections. Je peux leur dire: "ça je n'ai pas dit ou je ne l'ai pas dit dans ce sens-là ou bien j'ai dit ça mais ce n'est pas écrit".

Parce que ce n'est pas toujours facile quand on souffre de mettre les mots sur les choses et d'être entendu et compris.

Troisièmement, ça nous permet d'en reparler avec d'autres personnes, même si on ne sait pas lire, on a l'écrit avec soi et on peut en discuter.

Quatrièmement, ça me permet de garder des traces. Personnellement, je garde tous les écrits. Pour moi c'est important de garder une trace pour se rappeler comment les enfants ont grandi, avoir des repères. A certains moments de notre histoire on peut avoir besoin

d'aller relire. C'est aussi comme ça qu'on peut voir l'évolution, ça peut nous permettre d'avancer tous les 4. Pour les enfants aussi, je pense que c'est important de garder une trace de leur histoire. En relisant, ils pourront revoir toute la situation et cela leur permettra de mieux comprendre. J'ai une fille qui les garde dans une garde, l'autre elle n'a pas trop envie de les garder. Il faudrait qu'on les relise ensemble mais les filles ne me demandent pas et je ne pense pas qu'elles relisent seules. Mais elles l'ont et si un jour elles veulent aller revoir ce qui a été dit, elles pourront le faire. Je trouve que c'est important que les différents services aussi gardent des traces qu'ils classent dans le dossier des enfants. Si un enfant est mal dans sa peau ou s'il a des difficultés, ils peuvent retourner dans le dossier et essayer de comprendre pourquoi ça se passe comme cela aujourd'hui.

En conclusion:

Je ne voudrais pas que ça se passe autrement. Je n'imagine même pas que je n'aurais pas les écrits parce qu'alors, je ne serais plus du tout la maman.

Parce que quand les enfants sont dans ces services, même s'il ne sont pas placés, on se sent quand même pas mal dépossédé de son rôle de mère.

Personnellement, je dis souvent à la conseillère que c'est important pour moi d'avoir les écrits.

J'ai remarqué que d'une ville à l'autre, les conseillères ou conseillers n'ont pas les mêmes méthodes de travail et d'année en année les pratiques changent aussi Il y en a qui écrivent tout, d'autres qui écrivent peu. Il y en a qui transmettent les écrits, d'autres pas.

Je pense qu'il faut vraiment que tous les services de l'Aide à la Jeunesse sachent combien les écrits sont importants pour les parents et les enfants.

2. LES TEMOIGNAGES D'ATD - QUART MONDE

RECEVOIR LES ECRITS: C'EST IMPORTANT

Ce travail a été réalisé parallèlement à la vidéo qui a été présentée le 29 novembre afin de rendre le contenu de celle-ci dans les actes de la journée. Ce texte a été rédigé en commun par un groupe de parents membres du mouvement ATD Quart- Monde. Toutes ces personnes ont en commun le fait d'avoir eu affaire avec les services de l'Aide à la Jeunesse. Pour elles, la question des « écrits » désigne un enjeu central dans la relation avec les travailleurs sociaux, les institutions et les proches.

Après de multiples rencontres qui se sont étalées sur deux années, les parents ont voulu témoigner à travers leurs mots, leurs expressions, leurs vécus, leurs ressentis. Toutefois chaque paragraphe a fait l'objet de longues discussions jusqu'à un accord de chaque parent sur chaque mot utilisé.

En terminant ce travail, les parents expriment leur souhait d'être entendus, afin que la transmission des rapports contenant le point de vue de chacun soit un jour reconnu comme une règle indispensable à la collaboration des services avec les familles

Introduction à la projection de la vidéo par Madame Carine BAIWIR, militante à ATD Quart Monde

Bonjour à tous.

Je suis Militante du Mouvement ATD Quart Monde.

Je voudrais vous présenter la vidéo que nous avons réalisée à la suite de nos rencontres.

Nous avons travaillé durant deux ans uniquement autour de la question des écrits, de vos écrits sur nous ou sur nos enfants.

Nous avons pris le temps de nous écouter, entre parents tous confrontés à une vie difficile. Nous avons pris les moyens pour que chacun puisse s'exprimer en réalisant des carnets.

Et nous avons réfléchi à ce que nous voulons ensemble vous dire.

Vous verrez que les visages des personnes interviewées sont floutés ou filmés de dos. Certains étaient pourtant d'accord de parler à visage découvert. Mais nous avons choisi cette formule car peut-être connaissez-vous certaines personnes. Il nous a semblé que vous pourriez mieux les écouter en faisant abstraction de ce que vous connaissez d'elles, pour mieux réfléchir en quoi ce qu'elles disent vous interpellent personnellement dans votre travail.

Un grand merci à chacun d'avoir accepté cette journée de dialogue autour de cette question qui nous tient tellement à cœur, parce que importante pour ce réel partenariat tel que le veut le décret de 91.

1- POUR SE PREPARER ET POUVOIR S'EXPRIMER A L'ENTRETIEN

« On est déçu en ouvrant le courrier de la convocation. Le service met juste ce qu'il veut marquer, le reste on le dira sur place. Donc, on ne sait pas préparer l'entretien parce qu'on est pris de court. Ça me dépasse. Quand on est sur place, on n'est plus si « franc » que cela, parce que, chez soi, ça va. C'est injuste parce qu'on est pris au dépourvu. Les gens du SAJ ou du SPJ, on ne sait pas pourquoi ils nous prennent des fois! Ça joue sur l'esprit et sur le mental, si vous voulez. Parce qu'on se dit : « Si j'avais su ça ». »

« Lors de l'entretien, si on vous dit « carences familiales », à partir du moment où on les entend ces termes-là, on ne peut pas réagir parce que les termes sont trop lourds de conséquences. Avec un terme pareil, on est abattu ou on pète les plombs. A partir du moment où on a dit ça, je n'ai plus rien entendu. »

« Mais si pour ton premier rendez-vous au SAJ ou au SPJ, tu avais eu un écrit, tu serais plus à l'aise. Tu serais déjà au courant à peu près de ce que tu vas recevoir, à quoi t'attendre. Tandis que là, tu ne sais rien. Tu ne reçois que l'écrit final, au bout des choses. »

2- POUR COMPRENDRE CE QU'ILS NOUS REPROCHENT ET CE QU'ILS ATTENDENT

« Le problème avec le SAJ et le SPJ, c'est sur les faits du passé qu'ils reviennent. Le stress, c'est quand on est présent à la réunion parce qu'on se pose des questions à l'avance, parce qu'on ne sait pas ce qu'ils nous reprochent. Les gens font tout pour récupérer leurs enfants, font tout pour être bien vus. Malgré ça, il faudrait encore faire plus. Et faire plus quoi ? Il faut déjà comprendre ce qu'ils nous reprochent! »

« Quand on écrit du négatif sur quelqu'un, les enfants peuvent aussi s'en ressentir, être pris comme leurs parents : telle mère, telle fille, de génération en génération. »

3 - POUR SAVOIR SE DEFENDRE

« C'est important d'avoir un dossier avec tous les écrits et les papiers. Même s'il y a des choses dures et difficiles à comprendre, si on a des papiers, on peut se défendre. »

« Moi, quand on me dit qu'on écrit un rapport sur moi et que je ne l'ai pas, je le prends pour une trahison, parce que je ne sais pas ce qui est dedans. Donc, c'est un jugement que les travailleurs sociaux font et on n'est même pas sûr qu'ils nous jugent correctement. Les écrits, c'est bien. Si on les recevait, on saurait quand même ce qu'ils disent. Mais avant d'avoir des écrits, on passe par cette période-là, de jugement, de ressenti, de méfiance. On ne peut pas faire un pas sans être sûr que ce qu'ils découvrent soit perçu et écrit autrement. Comment contrer ce qu'ils écrivent sur nous? S'ils écrivent des choses injustes, on se demande comment se défendre. »

« Une fois qu'ils vous connaissent bien et qu'ils sont bien intégrés et qu'ils sont bien habitués à vous, et bien, ils ne respectent plus le secret professionnel. Ils se mettent en contact avec les autres organismes qui vous suivent, c'est de la fausseté. On est encore plus coincé. Donc, on va sans doute cacher des choses. Tant qu'on ne prendra pas la peine d'avoir une transparence, on va s'enfermer un peu plus. On a peur des conséquences de ce qu'on écrit sur nous. Les travailleurs sociaux attendent qu'on raconte notre vie comme pour en faire un

roman eux-mêmes. Ils jugent sans connaître la vie qu'on a eue. Notre vie, tout ce qu'on fait, ce qu'on dit est vérifié, contrôlé. Et nous sommes obligés d'être des espions pour savoir ce qu'eux pensent. «

4 - POUR SAVOIR CE QUE LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ECRIVENT

« Qu'on nous dise la vérité: les services nous disent que tout va bien, alors que le juge nous dit qu'il y a des carences. C'est de la manipulation, de la fausseté et des fausses informations, soi-disant pour nous encourager! »

« Les écrits restent, les paroles s'envolent ! Si on les avait, ils ne pourraient pas les démentir et les déformer. On veut savoir pourquoi ils nous laissent dans l'ignorance. Ils font des rapports, mais des rapports de quoi, pour quoi ? Ils peuvent s'en servir contre nous et cela nous retombe dessus et qu'est-ce qu'on a de plus ? »

5 - POUR AVANCER

« On en a besoin parce qu'on veut savoir sur quel pied il faut avancer. Parce qu'ils disent : il faut faire ceci, il faut faire cela. Mais quand nous faisons ce qu'ils nous demandent, des fois, ce n'est pas fait à leur manière. Parce que, nous autres, on croit que c'est comme ça qu'il faut remonter, se battre. Et, à la place, on se bat à côté de la question. Il faut d'abord savoir où est le problème. Mais ce n'est pas pour cela que ça va changer. »

« Les services, c'est bien, mais quand il y en a de trop qui se contredisent, ça fout un sacré bordel pour les parents qui ne s'y retrouvent plus. »

« Malgré qu'on avance, on a l'impression qu'ils nous mettent toujours des bâtons dans les roues. Je n'ai pas confiance en ces services-là parce qu'ils peuvent nous trahir à n'importe quel moment. »

« Les choses doivent être claires. Si les écrits ne sont pas transparents, on ne peut pas demander à une famille d'être claire. Il vaut mieux qu'on nous dise la vérité, même si ça fait mal. Si les services nous cachent la façon dont ils voient les choses en mettant le rose en avant, on n'avance pas. Si on veut que les écrits passent, il faut les faire passer avec le noir dedans. »

« Nous nous sentons manipulés par les gens qui veulent s'occuper de nous. On se sent pris pour moins que rien. Et avec cela, ils nous font faire ce qu'ils veulent. On a besoin des écrits pour comprendre, pour avoir un suivi correct de la situation. »

6 - POUR QUE NOS ENFANT SACHENT

« Nous, nous souhaitons qu'on écrive ensemble avec les professionnels, qu'il y ait les deux points de vue et même nos désaccords dans les dossiers. Comme cela l'enfant, quand il ira voir son dossier, il verra ce que nous aussi on pense de la situation. Il saura ce qui s'est passé. Et l'enfant lui-même ne pourra pas se faire de reproches. Parce que, disons, un enfant quand il voit ses parents qui ont eu des histoires, plus tard quand il aura 18, 19 ans, il va se dire: « Mais qu'est ce que ma mère a fait, qu'est ce que mon père a fait ? » Il va se poser

plein de questions. Il ne comprendra pas notre situation de l'époque et notre vécu actuel et il va se donner n'importe quelle réponse. »

« Quand on ne sera plus là, nous autres, on ne pourra pas lui dire. Il pourra croire ce qu'il veut. En connaissant l'histoire de sa famille, il sait faire sa vie comme il a envie, tout en respectant plus facilement l'histoire de ses parents. Ce sont les parents qui devraient pouvoir expliquer les choses à l'enfant, mais cela ne va pas être facile parce qu'actuellement on ne sait pas ce que les services racontent. Ils disent les choses différemment. Cela va être très dur d'accepter. Dans le dossier, ils vont expliquer les choses et l'enfant, pour finir, il ne saura plus où se retourner. Il sera perturbé et il risque de faire de belles bêtises, et de se retourner contre ses parents. »

« Nous devons lui expliquer pour qu'il comprenne ce qui s'est réellement passé et les séquelles qu'il y a. La crainte, que notre enfant se retourne contre nous reste tant qu'on ne recevra pas leurs écrits, qu'on n'aura pas écrit les rapports ensemble et tant qu'on n'aura pas écrit notre sentiment par rapport à la situation. »

« Quand on nous juge et qu'on nous prend les enfants, on ne se sent plus capable d'être parent ni même d'être une femme ou un homme. Il y a une barrière entre les services et nous. Si on n'arrive pas à la casser, ce qui est écrit, est écrit par des étrangers, donc on ne sait pas ce qu'ils écrivent. »

« Mon fils m'a dit qu'il voulait aller voir son dossier. Il m'a dit: « Il y a des choses qu'on m'a dites comme cela. Je voudrais bien voir ». J'ai été très clair avec lui. Je lui ai dit: « Vas-y, je n'ai rien à cacher. Mais ce que eux ont marqué, moi je ne m'en sens pas responsable. Si tu les as entendues comme cela, tu les trouveras écrites comme cela, mais tu n'auras pas ma pensée à moi » .

« Il n'y a qu'un seul son de cloche. Les dossiers ne disent pas tout ce qui s'est vécu. Cela provoque des problèmes dans la famille et casse les liens familiaux. Cela peut casser les enfants, les détruire, les stresser, les malmener pendant tout le restant de leur vie en voyant ce qu'ils ont écrit: il n'y ait pas un morceau à nous qui est mis, ni notre point de vue sur ce qui s'est passé, ni ce que les parents ont fait pour que cela change. »

7 - PARCE QUE NOUS SOMMES CENSÉS ÊTRE PARTENAIRES

« C'est sûr que c'est marqué dans le décret que normalement on est censé être partenaires. Donc, partenaire, ça veut dire partager les choses. Donc, ce que tu dis, normalement ça doit être retranscrit quelque part. J'ai assisté à beaucoup de réunions. Tout le monde a des bics, des papiers, mais finalement tu ne vois pas ce qu'ils écrivent, ce qu'ils gardent, ce qu'ils analysent. J'espère qu'un jour on arrivera à ce partenariat et que les familles pourront donner leur opinion, qu'elles pourront venir avec des papiers et non se retrouver comme derrière des grillages qu'elles ont à casser.

Que ce ne soit pas non plus seulement les avocats qui viennent regarder le dossier parce qu'ils ne parlent pas non plus de la même manière que nous, ils n'ont pas la même culture. C'est encore un danger en plus, parce qu'il faut comprendre ce qu'ils disent.

Je trouve que, normalement, dans une rencontre entre deux adultes responsables, les

services sont capables de reprendre l'opinion de la personne qui est là devant eux et la réécrire comme elle le dit et de vérifier si c'est bien ça qu'elle pense. »

« Je me dis que peut-être en arrivant, nous aussi, avec des choses déjà préparées, écrites et tout ça, en ne mélangeant pas les idées, que tout soit bien structuré, on sait où on veut aller. C'est déjà avancer dans ce qu'on veut qu'on écrive. Mais il faut encore qu'ils acceptent nos écrits et on n'a pas tous la même capacité à écrire des choses pour se faire comprendre. »
« L'enfant a le droit de savoir comment ses parents se sont battus, quels combats ils ont menés, pouvoir voir qui a fait quoi.

Et nous, on ne sait rien de l'enfant : quels combats il mène lui-même, s'il réussit à l'école, les choses qu'il aime. On ne sait rien nous. Qui est-ce qui l'élève, ce n'est pas nous, c'est eux. »
« Pour mon fils, on me dit qu'il progresse bien et tout ce qui s'en suit. Mais pour moi, il ne progresse pas bien. Moi, je ne demanderais pas mieux, je suis le père, je serais tout content. Mais je constate quand même que ce n'est pas la réalité des choses. Et ça me tracasse énormément. »

8 - PARCE QU'IL Y A TELLEMENT DE QUESTIONS QU'ON SE POSE

« La blessure de la séparation, elle est quand même là. De toute façon, la cassure elle est là quoi qu'on fasse. On a perdu son enfant, on le retrouve : toute la famille souffre. On essaie de recoller les morceaux et ce n'est pas facile. Je suis persuadé que même quand les enfants auront les écrits, même s'ils sont bien écrits, il y aura quand même une cassure et le mal sera fait. Les écrits des travailleurs sociaux nous feront mal, comme tout ce qu'on nous dit d'ailleurs. Alors ne pas les avoir ou les avoir pour soi, autant les avoir. Parce qu'il y a tellement de questions qu'on se pose, tellement cela nous tourne en tête. On a entendu tellement de choses différentes. Si on a un écrit, on peut dire m... même à sa propre famille. Au moins on l'aura dit et on peut rediscuter même si c'est tendu. On peut se ré-expliquer, ou aller trouver des services compétents. Mais là, on n'a rien. On veut recevoir les écrits nous concernant dès le premier entretien. Cela nous concerne en premier ainsi que nos enfants. »

« Marqueraient-ils la même chose s'ils devaient nous donner leurs écrits ? »

|

|

INTERVENTION DE LA MINISTRE EVELYNE HUYTEBROECK

Madame Marie THONON
Conseillère

Je suis heureuse de vous rejoindre à l'invitation du groupe Agora pour cette journée de réflexion consacrée à un sujet délicat mais crucial, celui de la transparence et de la transmission des écrits. Il s'agit de garantir la qualité de votre travail et surtout le respect des familles en veillant à une vraie participation de leur part au cours de ces procédures dont elles sont les premiers acteurs.

Mais avant d'aborder le thème des écrits, permettez-moi de vous dire que j'attache un grand intérêt à des lieux tels que le groupe Agora.

Ce groupe constitue en effet une expérience unique de dialogue permanent entre l'administration et les services publics de l'Aide à la Jeunesse, et une représentation des bénéficiaires en situation de précarité au travers des associations ATD Quart Monde et Luttes Solidarités Travail.

Ce lieu permet de questionner les pratiques et de proposer un service plus en phase avec le public visé et donc plus efficace.

La population rencontrée par les services de l'Aide à la jeunesse est, en effet, pour une part très importante, enracinée dans la résistance quotidienne à la grande pauvreté. Le groupe Agora est né, il y a une dizaine d'années, d'une invitation de la Ministre Présidente de la Communauté Française, adressée à la Direction Générale et ce, en réponse à un appel précis du Rapport Général sur la Pauvreté publié en 1994, par rapport au placement pour cause de pauvreté.

Au-delà des réflexions menées au sein de ce groupe, le dialogue veut s'étendre à tous les travailleurs dans le cadre de journées de dialogue telles que celle-ci. La première journée organisée en 2005 avait permis de questionner le premier accueil en SAJ. Aujourd'hui, c'est la transparence et la transmission des écrits des services pour les parents et les jeunes qui nous rassemblent.

Le groupe Agora veut ainsi partager l'état des lieux du dialogue entamé et recevoir le point de vue des travailleurs des services sur cette problématique.

J'ai donc bien compris qu'il ne s'agit pas aujourd'hui d'apporter des réponses à cette question mais bien de lancer un travail avec les professionnels et les familles afin de parvenir à établir des procédures adéquates pour tous.

J'en profite pour vous remercier d'avoir répondu présents à l'invitation qui vous a été lancée par le groupe Agora. Je ne peux que constater, une fois de plus, combien ce secteur veut progresser et est capable de questionner ses pratiques, ce qui n'est pas toujours facile.

Je voudrais également adresser un remerciement tout particulier aux familles qui nous ont rejoints. Cette démarche vous a demandé du courage. Merci car votre présence ici est indispensable pour parvenir à construire ensemble des outils et des pratiques respectueuses, qui répondent à vos besoins.

En ce qui concerne les écrits, je rappelle que le Décret de l'Aide à la jeunesse prévoit que les parents ou le jeune peuvent avoir accès aux pièces qui les concernent et en recevoir copie à la demande.

Je profite de l'occasion pour vous informer qu'une des modifications du Décret de 1991 sera de rendre gratuit cette délivrance de copies pour les familles.

L'écrit doit donc toujours être rédigé dans la perspective d'être accessible et compréhensible par chacun. Les bénéficiaires doivent en effet pouvoir en permanence avoir accès à ce qui est rédigé à leur propos.

En plus de cette notion de transparence qui est régie par le Décret, le groupe Agora initie aujourd'hui une nouvelle demande : la transmission de tous les écrits. Cette question mérite d'être réfléchi, tant au niveau des familles que des professionnels. Il est légitime pour les familles de vouloir être informées de ce qui s'écrit à leur sujet.

D'un autre côté, les professionnels se retrouvent parfois confrontés à certaines familles qui ne font pas nécessairement un usage positif des rapports. On a déjà constaté l'utilisation d'un rapport rédigé dans une procédure protectionnelle, dans le cadre d'une procédure civile même si cela est interdit. Un parent pourrait aussi utiliser le contenu d'un rapport pour ternir l'image de l'autre parent, ce qui va évidemment à l'encontre de l'intérêt de l'enfant.

Il est important, vous les familles et leurs représentants, que vous gardiez à l'esprit que toutes les familles avec lesquelles nous travaillons ne sont pas là pour exercer leurs droits dans l'intérêt de leurs enfants. Certains peuvent adopter des comportements nocifs. Dans ces cas spécifiques, ces rapports peuvent être utilisés comme des armes. La plus grande prudence s'impose donc. Ce qui ne veut en aucun cas dire que la transparence et la transmission sont impossibles mais qu'elles doivent se réfléchir afin d'être profitables aux enfants.

Dans le même sens, nous devons faire une place particulière au point de vue des familles et des jeunes. L'écrit doit être la trace d'un dialogue entre la famille, dans toutes ses compositions, le jeune et le service.

On doit y reconnaître les apports, les craintes et les constats, même contradictoires, des différentes parties, et les positions par rapport aux décisions qui sont prises.

Je conclurai ici en me réjouissant de l'organisation d'une journée comme celle-ci. Les bénéficiaires, et les plus pauvres en particulier, méritent, sur ce droit tellement essentiel à la famille, toute notre attention et le maximum d'investissement. Il est évident que l'ambition particulièrement importante du Décret sur la place des familles et des jeunes dans les décisions qui sont prises, doit s'appuyer sur la plus grande transparence et une mise à disposition la plus large possible des pièces ou expertises qui orientent les débats.

En effet, comment marquer un accord, ou même simplement comprendre une décision, dont on ne connaît pas les fondements ?

Je vous souhaite de bien poursuivre cette journée riche d'enseignements et d'échanges constructifs !

Merci pour votre intérêt !

« Sous le sceau du secret : justice des mineurs et écritures professionnelles au XXe siècle »

Monsieur David NIGET,
Chercheur postdoctoral et enseignant à l'UCL

Il existe aujourd'hui une injonction forte aujourd'hui à ce que l'action des institutions soit transparente. La culture du secret qui habitait encore le monde politique, administratif et juridique il y a quelques décennies semble être délégitimée, au nom des « droits des usagers ». Il s'agit de promouvoir une démocratisation des politiques publiques, qui passe notamment par la clarification des procédures et des technologies mises en œuvre et plus seulement par l'affirmation de grands principes juridiques, car les enjeux de pouvoir résident aussi dans l'opacité des dispositifs technocratiques.

A cet égard, la question de l'écriture, une technologie devenue banale et donc apparemment neutre, dissimule, à travers sa capacité à nommer les choses, un site stratégique de pouvoir, spécialement dans le travail social qui se situe à lisière du public et du privé. Mettre en écriture les individus peut contribuer à les faire exister comme sujets, mais peut aussi consister à les assujettir !

Une culture de la transparence s'est imposée, également, du fait de l'émergence de la prévention collective des risques (sanitaires, sociaux, affectifs) comme rationalité dominante de l'action publique. Cette évolution invite à une plus grande coordination des différentes instances et administrations qui gèrent ces risques, qui se doivent d'être plus transparentes les unes envers les autres. Mais il s'agit également de mobiliser les « bénéficiaires » des politiques de gestion des risques, qui sont de plus en plus amenés à prendre part à la définition de ces risques et à leurs modalités de prise en charge.

En contrepartie, les droits de l'homme ont mis en avant le droit fondamental à la vie privée, réactivant ce droit au secret, ce droit à la vie privée que la mise en œuvre des politiques de protection sociale sous le régime de l'Etat providence avait eu tendance à réduire. Dans le champ de la protection de la jeunesse, le modèle dit « protectionnel », qui agit au nom de la protection de l'enfant, était assez intrusif pour les familles, ce qui a justifié cette demande de protection des droits individuels, laquelle est aujourd'hui mise en tension avec la gestion des risques au sein de la famille.

Nous sommes donc ici en présence d'une dissonance, voire d'une injonction contradictoire de notre culture contemporaine. D'une part, la culture du risque ne tolère plus le danger et prétend rendre les populations transparentes à l'exercice du gouvernement, à travers tous les dispositifs issus de l'Etat providence notamment ; d'autre part, la culture de l'intime, plaçant les droits individuels au dessus de l'intérêt général, entend protéger les individus du rôle intrusif de l'Etat, mais aussi promouvoir leur autonomie.

S'agissant de l'enfance, la situation est encore plus complexe, car nous sommes en présence d'une population que l'on juge « vulnérable ». La protection de cette population, depuis un siècle au moins, s'impose au-delà du droit naturel des familles lorsque la situation est jugée problématique. La question « à qui appartient l'enfant ? » pose nombre de problèmes

complexes, en droit, mais aussi sur le plan philosophique. L'enfant, est-ce l'enfant de sa famille, ou l'enfant de l'Etat ? Cette question se pose déjà sous la Révolution française au sujet des « orphelins » (qui, bien souvent, avaient des parents !). Et la notion même d'« intérêt de l'enfant » ne permet pas une réponse simple, car il s'agit d'une notion juridique mais floue forgée au XIXe siècle, qui a longtemps recouvert, de manière assez instrumentale, l'intérêt supérieur de l'Etat. Ce dernier, engagé dans des politiques de puissance démographique, de gestion des populations et de natalisme, d'éducation des masses, d'hygiénisme voire d'eugénisme, a fait de l'enfance un puissant levier d'action sur la société.

Le retour de la question des droits de l'homme, après la seconde guerre mondiale, puis, dans la foulée, des droits de l'enfant (1958) au sein des institutions transnationales a mis un frein à cette politique, et réintroduit la question du droit des individus, familles et enfants, à prendre en charge leur propre vie. Suivant cette même voie, le libéralisme dit « avancé » qui régit nos sociétés post-welfare, promeut l'autonomie des citoyens, leur capacité à se prendre en charge eux-mêmes et à faire des choix éclairés sur leur propre trajectoire sociale. La transparence de l'action des institutions à leur égard est donc pensée comme une condition de leur responsabilisation, et pas seulement comme un droit à la vie privée ou à la liberté. Or, cette responsabilisation peut tendre à devenir une nouvelle forme de culpabilisation du sujet confronté à des difficultés d'ordre socio-économiques, à la grande pauvreté notamment.

Ainsi, entre l'impératif de gestion des risques, l'émergence des droits des citoyens et de l'enfant en particulier, et la posture responsabilisatrice de l'Etat et des politiques d'assistance, la question du secret, de la transparence, et de la transmission des écrits professionnels, qui implique une notion de contrat avec les familles, paraît sous un jour fait de contradictions. Et l'on peut déjà présumer qu'il n'y a certainement pas de réponse simple à ce problème complexe. Mais qui dit complexe ne dit pas insoluble, car la complexité est devenue notre condition même, comme l'indique Edgar Morin, qui indique que « *complexus* » signifie « *tissé ensemble* »¹⁰.

Il s'agit donc, non pas de dire que la transparence est une bonne ou une mauvaise chose, mais de se demander comment articuler des rationalités contradictoires, complexes, pour les tisser ensemble et les faire fonctionner, non pas harmonieusement sans doute, mais dans une conflictualité assumée et réflexive.

Afin de broser en quelques pages un large tableau sur la place des écrits professionnels dans le champ de la Protection de la jeunesse, je distinguerai quatre périodes, caractérisées par quatre problématiques, quatre manières d'appréhender les familles et les jeunes, qui témoignent du lien qui unit (ou pas) les professionnels et les « bénéficiaires » visés par les politiques de protection judiciaire. Ces quatre périodes sont certes chronologiques, mais caractérisent également des types de posture de l'institution à l'égard des familles, postures inscrites dans des rapports de pouvoir spécifiques qui font qu'elles sont toujours actuelles. Il s'agit ici à la fois de tracer une généalogie, mais aussi de proposer une analyse anthropologique des rapports entre acteurs dans le système institutionnel de la justice des mineurs.

¹⁰ Morin Edgar, *Les Sept Savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, Seuil, 2000, p. 39.

Du XIXe au XXe siècle, ou les écrits contre les familles

Le XIXe siècle est marqué par la découverte de la question sociale : en Belgique, Quetelet invente la statistique sociale, Ducpétiaux pratique des enquêtes sociographiques détaillées, et, plus largement Marx et Engels proposent des analyses socio-économiques fondées sur une observation très précise des réalités sociales. A l'abstraction du droit succède donc l'empirisme de l'enquête et du chiffre. Cette découverte correspond à la fois à un temps d'utopies, avec le socialisme, dont un volet important est consacré à la place de l'enfance et à son éducation, pensée comme une éducation du peuple par le peuple, mais aussi à un temps de défiance à l'égard des familles populaires. Si la philanthropie pense nécessaire l'assistance aux familles pour lutter contre le fléau qu'est le « paupérisme », on parle alors néanmoins de « classes dangereuses » pour désigner les classes populaires. Il s'agit d'un constat social et politique d'abord, car ces classes sont politiquement dangereuses lors des révolutions populaires du premier XIXe siècle, mais les sciences, dont la théorie de la « dégénérescence » (B.A. Morel, 1857), et le néo-darwinisme, dans la seconde moitié du siècle vont relancer la portée du discours d'exclusion pour mettre en avant le thème de la « défense sociale » comme ligne directrice des politiques pénales renouvelées.

Que signifie cette expression de « défense sociale », née en Belgique sous la plume de Prins, professeur de droit à l'Université de Louvain ? D'abord, qu'il faut défendre la société contre les individus et les groupes sociaux qui la menacent. Mais aussi que cette défense doit cibler des individus en fonction de leur « dangerosité » sociale, de leur devenir criminel estimé par ces sciences du social en genèse, et plus seulement en raison du délit qu'ils ont commis ou plus généralement de leur mauvais comportement. Dans ce contexte, l'enfant du peuple, s'il n'est pas dangereux comme tel, est affublé d'une grande « dangerosité », car sa vulnérabilité le rend perméable à l'influence de son milieu social ainsi qu'aux lois supposées de l'hérédité.

Les premiers enquêteurs sociaux mandatés par la justice ne sont pas des professionnels du social : il s'agit des forces de l'ordre d'une part (police, gendarmerie, bourgmestres), et les dames d'œuvres issues des sociétés philanthropiques d'autre part. Leur travail consiste alors dans le repérage ces critères sociaux de dangerosité : mauvaises mœurs familiales (familles recomposées), hygiène domestique, non-fréquentation de l'école, antécédents judiciaires dans la famille, réputation parmi le voisinage, sont autant d'indices qui décident si oui ou non, un mineur appréhendé, généralement pour une grivèlerie, est digne d'être enfermé dans une « Ecole de bienfaisance », l'ancêtre de nos IPPJ. La question se résume à : faut-il déraciner cet enfant pour le replanter dans un terreau plus sain ? En cas de doute, la seule solution, c'est la disjonction familiale, et elle est radicale. Les écrits sur les familles, mis à disposition du juge, sont à l'image de ce choix très clivé : ils sont très noirs, fatalistes et essentialisant. On peut parler d'une « anthropologie des bas-fonds » pour décrire ce style scriptural à la fois terrorisé et fasciné par la misère. Le regard porté par les enquêteurs sociaux est similaire à celui d'un anthropologue qui décrirait une tribu barbare...

1912-1945, ou la professionnalisation du travail social et les écrits avec les familles

Avec la naissance du tribunal pour enfants, en 1912, qui est le fruit d'un mouvement international dont la Belgique a été l'un des moteurs, la famille va passer (progressivement) du statut de suspecte au statut de ressource. Il ne s'agit pas encore de prendre en compte la diversité culturelle des classes populaires, mais bien de considérer les populations

laborieuses comme des ressources qu'il s'agit de « mettre en valeur », d'exploiter au mieux, selon l'idéologie libérale qui prime alors. Et comment faire pour rendre le pouvoir libéral plus efficace ? En utilisant les ressources des familles, en les mobilisant, en les encadrant, en les guidant, en les optimisant (selon une véritable logique rationalisatrice et productiviste), de manière à les rendre autonomes d'une part, mais toujours objet potentiel d'interventions de la part de l'Etat¹¹. Et l'enfance est pour cela un très bon terrain d'intervention, car son « intérêt » est construit comme une raison juridique, mais aussi éducative et sociale, supérieure à l'intérêt de sa propre famille.

Le dispositif mis en place pour mobiliser ces familles, c'est le travail social et sa méthodologie du casework, qui suppose un changement radical : plutôt que de juger à distance la réputation d'une famille, on va enquêter directement dans les foyers problématiques, et selon une méthodologie spécifique, rationalisée. Plutôt que d'envoyer la dame patronnesse ou le gendarme recueillir le témoignage, on « invente » le travailleur social qui joue, au départ, sur une plus grande proximité sociale de l'enquêteur avec les familles, proximité qui doit lever les réticences des familles à livrer leur intimité. Même s'il faut dire que la professionnalisation est lente, la posture lointaine et méfiante de la dame d'œuvre cède la place à une surveillance rapprochée dans les familles, au nom de l'enquête sociale que requiert désormais systématiquement le jugement du tribunal pour enfants¹². Ces enquêtes restent extrêmement normatives et empreintes de nombreux jugements de valeur derrière le vernis du caseworking.

Mais, néanmoins, les enquêtes sociales cherchent à inventorier avec le plus d'objectivité les ressources des familles. La forme y invite : ce sont des documents préformatés, dont les rubriques sont extrêmement précises ; ils sont directement issus des premiers services sociaux de grandes villes américaines, comme Chicago ou Philadelphie. Dès lors, plutôt que de dénoncer l'insalubrité du taudis, on va compter le nombre de pièces dans la maison (et notamment le nombre de chambres) ; plutôt que décréter que le père est un feignant alcoolique, on va tenter de dire combien il gagne par jour ou par semaine, et s'il est atteint de maladies congénitales qui peuvent affecter l'enfant ; plutôt que de dire que la mère est de mauvaise vie, on va produire un avis médical sur une éventuelle maladie vénérienne, etc. Bref, si l'on n'est pas encore dans la coopération avec les familles, on décrit précisément quelles sont les faits « scientifiquement » observés (influence du positivisme), et comment les intégrer dans un projet de rééducation qui mise sur les ressources familiales.

Cette mobilisation des familles se retrouve également dans la mesure-phare des la justice des mineurs tout juste inventée : la liberté surveillée. Il ne s'agit plus de déraciner l'enfant (même si les institutions perdurent, rebaptisées en « Etablissements d'éducation de l'Etat »), mais bien de le remettre aux siens, sous la surveillance d'un-e délégué-e. Dès lors, l'enquête s'étale dans le temps, et les rapports du délégué décrivent une évolution des conditions de vie familiales, évolution qui permet de se prononcer sur un pronostic éducatif. De plus en plus, les travailleurs sociaux, mieux formés dans l'entre deux guerres, recherchent l'assentiment des populations avec lesquelles ils sont en contact, de manière à les rendre autonomes, à les sensibiliser à l'importance de l'éducation (on fait appliquer la scolarisation obligatoire après 1914), à suivre l'entrée des enfants dans le monde du travail (on enquête à l'atelier ou à l'usine), à orchestrer les rôles parentaux et familiaux au sein de la famille (on prodigue des conseils aux mères, interlocutrices privilégiées de la gestion du quotidien et de la sexualité). Mais toujours, la rédaction des rapports et leur contenu reste

¹¹ Donzelot Jacques, *La police des familles*, Paris, Editions de minuit, 1977.

¹² François Aurore, « Une phalange de collaborateurs pour 'une tâche de cœur' : les délégués à la protection de l'enfance (Belgique, 1912-1949) », *Histoire et Sociétés. Revue européenne d'Histoire sociale*, n°25-26, p. 212-225.

opaque aux familles, si ce n'est pour se voir notifier tel ou tel argument rédhibitoire lors de l'audience devant le juge.

Dans ce contexte, une analyse nécessaire mais difficile pour l'historien relève du degré de consentement des populations sous tutelle de la justice des mineurs. Si le plus souvent, le théâtre judiciaire invite à la soumission, au moins feinte par des familles populaires qui sont souvent familières avec le système, il faut souligner le fait que les parents, et les jeunes eux-mêmes, manifestent fréquemment leur opposition envers le système, sollicitent le juge, répondent aux allégations des travailleurs sociaux. Ces manifestations sont toujours difficiles à saisir à travers les archives. C'est un chantier encore ouvert pour les historiens que de réussir à restituer, hors de tout misérabilisme, les stratégies des classes populaires pour qui l'usage de l'écrit est souvent craint, considéré comme exercice marqué par la domination de classe.

1945-1970, l'essor des expertises ou la prise en compte de la subjectivité des jeunes dans l'investigation judiciaire

La guerre et les années de sortie de guerre représentent une période de rupture dans le champ de la protection de la jeunesse. D'abord, le travail social se professionnalise, avec une loi de 1949 qui prévoit que les travailleurs sociaux doivent être munis d'un diplôme et rémunérés, les délégués bénévoles n'étant plus que des auxiliaires. Ensuite, on assiste à la montée en puissance de l'expertise, et notamment de l'expertise dite « médico-pédagogique », placée au cœur du fonctionnement de la justice des mineurs. L'expertise était entrée très tôt dans la justice des mineurs belge, dès sa naissance : en 1913 avec Mol pour les garçons, puis 1919 avec St-Servais pour les filles.

On ouvre alors des sections d'« observation » pour les mineurs dont le comportement ou les capacités cognitives sont jugés problématiques. Sur demande du juge, ces enfants « irréguliers » sont soumis à un séjour de trois mois d'évaluation médicale, psychiatrique et pédagogique. Un personnel formé par les premiers universitaires spécialistes de l'enfance, y pratique nombre de tests psychométriques pour dépister les « arriérés », mais aussi des tests dits « projectifs », investiguant le sujet juvénile en proie à des psychoses. Ces observations font l'objet d'un rapport circonstancié, rédigé conjointement par les travailleurs sociaux et les psychologues de l'institution. Ce système va s'étendre dans la première moitié du siècle pour devenir, après guerre, un véritable poste d'aiguillage institutionnel disposant d'une grande légitimité aux yeux des magistrats. L'intervention n'est plus simplement sociale, elle devient professionnelle et expertale, ce qui produit des effets paradoxaux.

D'une part, on s'impose une plus grande rigueur dans la constitution des enquêtes, on manifeste un plus grand souci d'objectivité. Chose importante, on prend en compte, avec la montée en puissance des sciences du psychisme et surtout de la psychologie, la subjectivité des jeunes dans les évaluations, ce qui correspond, globalement, à mieux donner la parole aux familles et aux jeunes dans les évaluations et les écrits. C'est le moment où les jeunes sont invités à se raconter dans des rédactions par exemple, où on les encourage à tenir un journal personnel, à correspondre avec leur famille ou même avec leur fiancé(e) où on les invite à rédiger un journal collectif rendant compte de leurs activités. L'écriture n'est plus seulement subie, elle est un moyen d'expression.

Mais, d'autre part, l'écriture devient un instrument de régulation des affects, un moyen de dévoilement du sujet aussi, car ces écrits peuvent être mobilisés par les intervenants dans la rédaction de leur rapport au juge, sans consentement de la part des jeunes. La démarche devient plus technique et échappe dès lors à l'entendement du sens commun. Comment comprendre un rapport d'expert psychiatre ou psychologue pour un néophyte ? On observe la même tendance chez les travailleurs sociaux, qui, par imprégnation, quittent la posture de la description pour aller vers une écriture beaucoup plus interprétative, psychologisante, loin d'être scientifique, mais usant du prestige et de l'autorité du répertoire lexical de la science. Il est plus édifiant d'écrire, au sujet d'une jeune pensionnaire, « attitude oppositionnelle névrotique », comme le fait cette éducatrice de St Servais en 1950 que de dire qu'elle est rebelle...

Voici un mouvement paradoxal. A travers la psychologie, les intervenants sociaux entendent ouvrir l'évaluation à la subjectivité du jeune, à « sa » façon de voir les choses, ce qui implique un rapport moins frontal à la vérité, et lui permet de se projeter dans un projet d'avenir : formation professionnelle, retour chez ses parents ou installation en couple... Mais dans le même temps, cette ouverture à la subjectivité désarme les jeunes et leurs familles, confrontés à l'autorité savante de l'expertise, qui se trouve alors très intrusive, mettant en œuvre une politique de l'intime. Cela crée de grande incompréhension dans les institutions d'observation et d'éducation, voire des révoltes. Et comme cette période des années cinquante est aussi celle de l'invention des neuroleptiques, qui ressuscitent l'utopie d'un traitement médicamenteux du comportement, les institutions comme Saint-Servais se replient parfois sur ces camisoles chimiques pour venir à bout des indisciplinées. Pour le dire de manière imagée, l'expertise a ouvert une porte qu'elle referme, dans un premier temps au moins, sur les doigts des jeunes...

De 1970 à nos jours : la demande paradoxale de transparence des écrits

Les années 70 vont justement remettre en cause cette dissymétrie du pouvoir, avec une critique des institutions, avec une demande de plus de transparence et d'équité venue tant de la société civile que des professionnels de la protection de la jeunesse eux-mêmes. Dans ces années de militantisme pour une démocratisation des institutions, notamment judiciaires, des travailleurs sociaux français de région parisienne ont mis sur pieds le « groupe rapport », qui entendait agir contre l'opacité de l'écriture des rapports au juge dans le cadre de la l'Education spécialisée. Face au refus de dialogue de la plupart des magistrats, repliés derrière une série d'arguments juridiques techniques (la justice des mineurs n'est pas de la justice « contradictoire » à l'instar de la justice civile, dans laquelle les éléments du dossier devraient être transmis à l'avance aux parties), plusieurs équipes décidèrent de transmettre systématiquement aux familles une copie de leur rapport fait au juge.

Certains magistrats, comme Alain Bruel, ont accepté et même institutionnalisé cette procédure, et, au lieu de voir se réduire le contenu des rapports, on a alors constaté, dans ces expériences, que l'argumentation des intervenants tendait à être beaucoup plus élaborée et mesurée, écartant les jugements caricaturaux. « Loin d'appauvrir le rapport, dit Bruel rétrospectivement, cela le déconflictualise dans une certaine mesure et ne subsistent que les contradictions irréductibles, c'est à dire véritablement l'objet du débat¹³ ». Cette intervention sociale recherche plus de transparence, au nom des droits des individus, mais se

¹³ « Autour de l'écriture des rapports. Table ronde avec Alain Bruel, Michèle Delpit, Laurence Sanson », *Cahiers dynamiques*, 10-11, mars 1998, p. 5-6.

place aussi dans une démarche de responsabilisation des familles, point clairement évoqué par les magistrats progressivement convertis à l'idée de coopération, qui évoquent alors la notion de « contrat ».

Alors que progresse le droit des personnes, on observe une évolution plus complexe du travail d'expertise. Cette dernière, engagée dans une démarche critique issue des mouvements anti-institutionnels, reconnaît alors ses propres limites et se donne un autre horizon que d'aiguiller les flux institutionnels de placements. Pour l'expert, il s'agit, dès lors, de restituer la complexité du psychisme des jeunes, et donc de postuler que le jeune n'est pas transparent, alors même que le juge, de son côté, recherche, par ethos juridique, la « vérité ». Comme le dit une psychologue française, Danièle Epstein, interviewée par les Cahiers dynamiques en 1998, il faut « résister à l'idée de produire un savoir qui se prend pour la vérité », car, poursuit-elle, « l'éthique qui préside à notre démarche clinique est celle du Sujet, et non de faire de ce Sujet un objet pour l'autre, au moyen de techniques censées produire du savoir sur lui et en dehors de lui¹⁴ ». Il est donc question d'appropriation de l'expertise par le jeune, quitte à ne pas produire de sens directement instrumental pour l'institution judiciaire qui le prend en charge. Elle poursuit : « Le magistrat fonctionne dans une logique de transparence des faits, alors que nous, cliniciens, sommes payés pour savoir qu'un Sujet est tout sauf transparent, qu'il est divisé par son inconscient ».

On constate bien que la notion de transparence revêt ici des enjeux contradictoires : s'agit-il d'associer les familles à la rédaction des écrits, et ainsi de les rendre actives et comme engagées par cet écrit dans un contrat ? S'agit-il de produire, avec les jeunes, un document d'analyse qui témoigne de sa subjectivité (et donc de son opacité), qui lui permette de se réapproprier son histoire. En tout état de cause, tous les acteurs n'entendent pas la même chose par transparence, même s'il semble se dégager l'idée que l'objectif poursuivi est, de plus en plus, l'autonomie et la responsabilité des acteurs, et en premier lieu, des jeunes.

Conclusion

Même s'il paraît légitime et même urgent d'associer les publics touchés par l'intervention de la justice des mineurs à l'élaboration d'un savoir sur eux-mêmes qui leur appartient et qui leur soit transparent, il faut peut être se méfier des effets retours de la transparence, qui introduit un rapport frontal à la vérité. Les psychologues, par exemple, revendiquent une relation thérapeutique qui s'inscrive plus dans le secret partagé que dans la transparence. Plus encore, au nom des droits de l'individu, on pourrait vouloir faire de la transparence une obligation, opérant un glissement de la transparence de l'institution à la transparence de l'individu, ce qui consiste en une négation des droits individuels, dont le droit au secret est constitutif. Enfin, associer les bénéficiaires à l'élaboration d'un diagnostic/pronostic sur eux-mêmes peut aussi relever d'une volonté de responsabilisation et d'autonomie dans certaines situations de vulnérabilité économique et/ou psychique qui ne le permettent pas, ou qui piège le sujet dans ses propres contradictions.

Au final, on doit peut être poser plus globalement la question de la gestion des risques sociaux, une gestion qui soit plus associée aux conditions socio-politiques de prévention qu'au repli des problématiques du risque sur l'encadrement de la conduite des individus, lesquels se

¹⁴ « Les écrits psychologiques. Interview de Danièle Epstein », *Cahiers dynamiques*, 10-11, mars 1998, p. 63

devraient de devenir transparents à l'égard du pouvoir dans un contrat intime avec l'Etat. Cette transparence doit aussi être révélée pour ce qu'elle est : non pas l'absence ou l'effacement du pouvoir, mais un dispositif de pouvoir susceptible de produire autant de libertés que de contraintes.

La transparence dans la communication des écrits, une nécessité pour établir un partenariat

**Monsieur Marc CHAMBEAU,
Chargé de la recherche pour l'Institut Cardijn (HLHa) et formateur de
formation permanente et en formation initiale dans cette même école**

Une recherche en travail social, une recherche sur le travail social.

L'intervention de ce 29 novembre se base d'abord et essentiellement sur un travail de recherche et de construction mené avec les travailleurs du SAJ et du SPJ de Tournai, ainsi qu'avec un comité d'accompagnement composé de personnalités issues de différentes origines, mais essentiellement du secteur de l'aide à la jeunesse¹⁵.

Lors du lancement de la recherche, la proposition était de construire une méthodologie de travail qui favorisait la transparence, et ceci en collaboration avec les travailleurs (une recherche en travail social). L'impossibilité d'arriver à cette conclusion amène le chargé de recherche à modifier sa posture. D'une recherche en travail social qui visait, en collaboration avec des professionnels, à opérationnaliser des pratiques méthodologiques innovantes¹⁶, réponses à des constats qui pointaient certaines manques, en construisant un savoir d'abord pratique, destiné à soutenir l'intervention des acteurs, il passe à une recherche sur le travail social. Une observation extérieure, une analyse plus conceptuelle, une confrontation des pratiques à des grilles d'analyse, des propositions qui tiennent compte des difficultés constatées et des potentiels existants ou des interpellations qui s'appuient sur des incohérences légères ou fortes, ceci pour permettre aux travailleurs sociaux de mieux comprendre le fonctionnement sociétal qu'ils sont chargés de modifier en alimentant et nourrissant l'expertise du travail social, dans le cadre d'une utilisation postérieure et appliquée¹⁷. Une posture d'irresponsable puisque ce travail du chercheur laisse usuellement à d'autres, le petit détail que constitue la mise en œuvre des idées et des propositions¹⁸.

La transparence dans la communication des écrits, une nécessité pour rentrer en aide négociée.

Le travail premier de l'équipe du SAJ et la compétence essentielle qui lui est attribuée (par le décret) est d'apporter une aide au jeune et à sa famille. Cette aide se déroule dans et à partir du service, « tant qu'elle est acceptée par les adultes qui ont en charge l'enfant et que son intégrité physique ou psychique n'est pas compromise » (Article 38 du décret de 1991).

¹⁵ Le résultat de cette recherche et de cette construction se trouve dans un ouvrage : **M. Chambeau** : *Pour une glasnost dans l'aide à la jeunesse*. La communication des écrits aux familles. Ed Jeunesse et droit. Liège novembre 2011.

¹⁶ **S. Rullac** : *De la scientificité du travail social. Quelles recherches pour quels savoirs ?* in *Pensée plurielle* n° 26 avril 2011.

¹⁷ Ibidem. C'est clairement la démarche qui a été employée et qui a abouti dans le travail mené avec le SPJ de Tournai.

¹⁸ **I. Stengers** : *L'associatif : un collectif qui crée « du » politique*, lors d'un colloque organisé par la Confédération interrégionale des associations et de leurs travailleurs (Cirat) le 24 janvier 1995. Publié dans *Entracte*.

Ce qui est traduit dans le langage courant, par « tant qu'il y a collaboration et qu'il n'y a pas d'état de danger pour l'enfant ».

L'évaluation de la collaboration (ou de la non collaboration) et de l'état de danger sont les 2 éléments que les travailleurs du SAJ considèrent fondamentaux, et c'est essentiellement à partir d'eux qu'ils organisent leur travail. La proposition de recherche a finalement perturbé cette base du travail. Au fur et à mesure du travail réalisé avec l'équipe du SAJ, cette transparence qui apparaissait comme une évidence est venue, petit à petit, empiéter sur ces deux autres fondements essentiels du travail dans un service d'aide à la jeunesse.

La proposition de recherche était bien de considérer (A part égales ?) trois fondements au travail de l'institution : la collaboration, l'état de danger et la transparence dans la communication (avec le sous-entendu essentiel que cette transparence devait permettre une véritable participation des familles aux processus enclenchés). Si la transparence dans la communication semblait naturelle et était formellement pratiquée dans la plupart des situations rencontrées au SAJ, des circonstances plus délicates sont, petit à petit, apparues. Cette phrase prononcée par une déléguée, « Avec les dossiers qu'on ne sent pas, on ne transmettra pas », sonne comme un couperet¹⁹. Loin d'être condamnable dans le contexte du travail de recherche, elle suinte cependant des difficultés éthiques que rencontrent les travailleurs des SAJ face à la complexité de leur travail.

La recherche amène donc dans l'esprit des travailleurs une confrontation entre deux valeurs²⁰ qu'ils considèrent essentielles : la transparence et l'état de danger. La culture institutionnelle, mais aussi une légitimité à prioriser la protection de l'enfant, amènent les travailleurs à faire pencher la balance vers cette protection de l'enfant et ce au détriment d'une véritable transparence. Cette réalité a semblé de mieux en mieux assumée par les travailleurs au cours du travail de recherche. Ce qui ne les a pas empêchés de questionner leurs pratiques moins transparentes qu'imaginées au départ.

La transparence qui accentuerait l'état de danger

Les délégués soulèvent la difficulté d'entrer dans le cadre d'une aide négociée alors qu'il y a une suspicion d'état de danger qui n'est pas suffisamment maîtrisée. Les délégués expriment dans ces situations le choix (compréhensible) de ne pas être transparent pour ne pas accentuer le niveau d'état de danger durant le travail d'investigation, et avant le passage dans le bureau du conseiller.

L'incertitude quant à la collaboration

La philosophie générale du décret entend mettre en place des services qui favoriseront au plus la collaboration avec les familles en vue d'aider les jeunes et leurs familles qui rencontreraient des difficultés. On pourrait certainement considérer que quand il s'agit d'aide négociée, la collaboration est « un droit acquis ». C'est dans cet esprit que le

¹⁹ Certains au SAJ de Tournai soutiennent que cette réalité est vraiment très marginale. Lors de mes rencontres avec de petits groupes de délégués (hors contexte un rien castrant du grand groupe et des conseillères présentes), ce n'est pas ce qu'on soutenu plusieurs délégués.

²⁰ Le terme « valeur » n'est peut être pas le plus adéquat, je l'utilise cependant parce que ces éléments font partie d'un ensemble qui apparaît parfois tellement comme essence du travail des travailleurs sociaux (où qu'ils travaillent d'ailleurs).

programme d'aide a été instauré dans une procédure, et c'est certainement dans la majorité des situations qu'il y a volonté de pratiquer cet accord d'aide avec cet esprit au sein des services de l'aide à la jeunesse. Si la volonté ne peut être remise en cause, des éléments de la pratique quotidienne amènent cependant à se poser certaines questions. De nombreux délégués reconnaissent la difficulté « de dire » certains faits, certaines inquiétudes. Il ne s'agit pas de condamner cette difficulté, bien au contraire, mais il s'agit de la reconnaître. Il est parfois difficile de dire certaines choses.

Il est parfois difficile de les dire oralement, même si généralement on reconnaît plus de facilités à les dire de cette façon. Il est alors encore plus difficile d'écrire ce qu'on a difficile à dire.

Il y a par ailleurs à questionner la capacité des familles à recevoir ce qui va leur être dit. Ce qui va leur être dit sur elles. Ce qui va leur être dit sur leur avenir et sur l'avenir de leurs enfants. Les capacités des familles, ce sont leurs compétences intellectuelles et culturelles. Les familles sont-elles capables de comprendre ce qu'on va leur dire, ce qu'on va leur écrire ? Les familles peuvent-elles comprendre le jargon utilisé par les travailleurs sociaux ? Les travailleurs sociaux de l'aide à la jeunesse comme les autres. Entrer en contact et plus encore collaborer, nécessite que l'on comprenne bien qui est en face de nous, ce qu'il dit et ce que cela engage.

Mais les capacités des familles à entendre ce qui est dit, ce ne sont pas que les compétences. C'est aussi un état d'esprit. Les familles sont-elles en état de recevoir ce qui leur est dit, se trouvent-elles en état d'être véritablement informées, d'être véritablement entendues et de donner leur point de vue personnel ?

Un accord d'aide suppose la collaboration. Le principe de l'accord d'aide est bien celui là. Les délégués reconnaissent cependant leur difficulté à dire les choses dans des situations délicates. Ils reconnaissent que certaines informations ne seront dès lors divulguées aux familles que dans le bureau du conseiller. Par ailleurs, il y a reconnaissance que les familles qui se retrouvent dans le bureau du conseiller en vue de signer l'accord d'aide, n'ont pas les compétences et ne sont pas dans l'état d'esprit suffisant pour participer en tant que partenaires à un débat en vue de la signature de cet accord d'aide. Le principe de l'accord d'aide peut-il encore garder sa validité dans ce contexte ? Ne se trouve-t-on pas dans une situation, où l'accord d'aide signé correspondra de manière évidente au formalisme. Il faut qu'il y ait signature des familles pour que le travail avec le SAJ puisse se dérouler.

La transparence comme un objectif ?

Cette proposition de la transparence comme un objectif à réaliser dans un terme plus ou moins long paraît défendable comme méthodologie de travail social. C'est probablement une option tout à fait réaliste et qui tient compte des compétences et moyens des travailleurs et des services. Par contre, elle ne répond pas au droit fondamental des familles (inscrit au moins en filigrane dans le décret) à connaître (à véritablement connaître) leurs dossiers d'une part, et elle ne permet pas la réalisation d'un accord d'aide dans une procédure négociée, puisque la signature d'un accord d'aide se passe plutôt au début d'une procédure, et qu'à ce moment, les conditions ne sont pas réunies pour permettre une véritable négociation.

Pourquoi négocier un contrat d'aide négociée nécessite une véritable transparence?

Peut-on estimer être dans l'aide négociée si une des parties, en l'occurrence des membres de la famille, n'a pas accès à une série d'informations ?

Autrement dit, peut-on systématiquement estimer que le contrat passé et signé dans le cadre de l'accord d'aide, soit un contrat véritablement négocié, s'il n'y a pas transparence ?

L'accord d'aide est présenté par le décret au moins en filigrane, mais de manière totalement claire par la direction générale de l'aide à la jeunesse, comme un contrat négocié: « Si vous acceptez l'aide proposée par le service d'aide à la jeunesse, ce service assurera le suivi régulier de votre situation dans le cadre d'une coordination avec les services associés. Le programme d'aide proposé par le Conseiller de l'aide à la jeunesse est un contrat négocié avec les parties. Il a une portée d'un an. Cependant, si la situation le nécessite, cette durée peut être écourtée. Le contrat peut alors être renégocié, de nouvelles modalités pouvant être mises en œuvre. Toutes les propositions du SAJ doivent être négociées, discutées et acceptées »²¹. Est-on réellement dans ce cas de figure ?

La notion de « négociation »

Dans le travail au SAJ, il est fondamentalement question d'aide négociée. Comprendre ce que peut signifier la négociation est donc un premier élément qui nous permettra d'avancer dans ce débat. L'équipe « perspective monde » de l'Université de Sherbrooke²² au Canada définit la négociation comme un « processus de communication et d'échanges entre deux ou plusieurs parties dont l'objectif est généralement la résolution d'un problème ou d'une question faisant l'objet d'un différend. Le processus de négociation peut s'inscrire dans un rapport de coopération entre les parties ou dans un rapport de compétition ». L'approche à prédominance compétitive consiste à établir et à défendre une position en vue de réaliser des gains à la suite de concessions de l'autre partie. Rapport de force, dissimulation d'informations, amplifications des demandes, en sont les caractéristiques. La négociation raisonnée est une approche à prédominance coopérative qui est fondée sur la prise en compte des intérêts des différentes parties (approche gagnant/gagnant).

Le concept de « contrat ». L'accord d'aide, un contrat ?

Il n'est pas question de contrat dans le décret. C'est un reproche qui a été fait à la recherche : l'utilisation de références conceptuelles non utilisées dans le décret, et notamment cette notion de contrat. Un reproche non dénué d'intérêt, si nous n'avions pu constater que le portail de la direction générale de l'aide à la jeunesse sur le site de la Communauté française, fait lui une référence explicite au contrat en référence à l'accord

²¹ Site de la Direction générale de l'aide à la jeunesse, « Demande d'intervention... plus d'informations sur le SAJ », <http://www.aideala jeunesse.cfwb.be/ajss-jef/les-quatre-types-daidesbrspanque-vous-pouvez-solliciter/demande-dintervention-le-service-de-laide-a-la-jeunesse/demande-dintervention-plus-dinformations-sur-le-saj/> page consultée le 4 mars 2011.

²² Equipe « Perspective monde » de l'École de politique appliquée de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke Page internet : <http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMDictionnaire?iddictionnaire=1620> page consultée le Vendredi 11 septembre 2009

d'aide au SAJ. Si un texte légal informe beaucoup à propos d'un cadre institutionnel, d'autres textes participent à cette information.

P. Versailles²³ questionne cet outil de travail social que constitue le contrat en tant qu'outil d'émancipation, à partir de 3 critères :

- ❖ la collaboration du demandeur,
- ❖ la concertation ou la négociation avec le demandeur,
- ❖ le libre choix du demandeur.

La place du demandeur, de l'ayant droit du service, apparaît comme fondamentale pour pouvoir amorcer la considération du contrat comme outil d'émancipation sociale. Dans cette même perspective émancipatrice, il reviendra à l'institution sociale de favoriser la dimension d'acteur et de sujet de droit de cet ayant droit plutôt que de le considérer d'abord comme bénéficiaire (caractérisé par des manques qui l'amèneraient aux portes des services sociaux). Le contrat, du fait justement de cette forme contractuelle, confirme le sujet comme responsable de lui-même²⁴. Cette forme qui présuppose d'emblée, indique H-O Hubert²⁵, la liberté de celui qui contracte et donc, sa pleine jouissance des droits fondamentaux.

Le glissement de l'outil à l'instrument

H-O Hubert²⁶ propose d'observer les rapports sociaux, notamment ceux qui impliquent des personnes précarisées. Dans une perspective macrosociologique, on se rend compte rapidement que leurs marges de manœuvre restent globalement réduites et que les espaces accordés à la négociation, restent restreints et surtout profondément marqués par des rapports de pouvoir inégaux ». Sont notamment pointées les différences réelles de positions et de compétences (techniques mais aussi langagières). De plus, l'état de nécessité des demandeurs les fragilise, surtout quand le respect ou le maintien de leurs droits sont conditionnés par l'adhésion à un contrat.

Lorsque la loi impose le contrat comme condition préalable au droit et son respect comme condition au maintien de l'aide, le contrat apparaît bien alors comme un instrument d'opérationnalisation de la loi. On pourrait ainsi dire que, dans les relations entre le travailleur social et l'utilisateur de ses services, l'utilisation du contrat comme outil de travail social est une expression de la force de la loi au travers dudit contrat. Face à un contrat, l'ayant droit est invité à signer. S'agit-il d'une invitation qu'il peut décliner ? Peut-il décliner cette invitation tenant compte des conséquences qui vont (pourraient) découler de ce refus ?

²³ P. Versailles : *l'aide sociale sous forme contractuelle : le contrat contenant un projet individualisé d'intégration sociale, le contrat de travail et le contrat d'hébergement*, in : *Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, Ss la direction de HO Hubert, Ed. La charte Bruxelles 2006, p.53 et svtes.

²⁴ X. Dijon : *Contrat et distribution : le tricotage de la justice*, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 226.

²⁵ H-O Hubert : *La contractualisation des droits sociaux, entre raison instrumentale et raison réflexive*, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 288,

²⁶ H-O Hubert : op.cit. p. 270.

Le contexte situationnel de la communication.

C'est Mucchielli²⁷ qui explique la nécessité de dépasser le schéma traditionnel de la communication. Le schéma traditionnel d'une communication, c'est qu'il y a un émetteur et qu'il y a un récepteur. L'émetteur émet une information que le récepteur reçoit. La communication paraît alors simple. Mais l'information qui est ainsi transmise est-elle porteuse du témoignage que la personne qui émet souhaite transmettre ou correspond-t-elle à une adaptation du témoignage à ce que le récepteur souhaite entendre ? « Si l'on veut dépasser le schéma de la simple transmission des messages d'un individu à l'autre, on ne peut se passer d'analyser la situation dans laquelle cet échange particulier se déroule »²⁸.

« Le sens d'une communication naît en effet de la mise en relation de l'action de communication avec des éléments de son contexte. Ce travail est fait par les différents acteurs de la communication. Chaque interlocuteur met en relation les éléments communicationnels de l'échange avec la situation ». Expliquer une difficulté que l'on rencontre, on ne le fera pas de la même façon à sa mère, à son compagnon ou sa compagne, à un juge, ou à un délégué d'un SAJ ou d'un SPJ. Certains éléments seront tus, d'autres mis en évidence, maquillés en fonction de l'interlocuteur.

Quelques éléments peuvent parfois suffire pour situer le contexte d'une communication :

Des éléments liés au contexte culturel général :

l'idéologie dominante par exemple. Au moment de l'affaire Dutroux, le témoignage sur une suspicion d'abus, d'une enseignante qui a participé à la marche blanche, risque d'être fameusement connoté, Les professionnels ne le savent que trop bien.

les représentations et les savoirs culturels sur les institutions, l'imaginaire social sont d'autres exemples liés au contexte culturel. Les témoignages des conseillers des SAJ sont nombreux qui, après avoir expliqué en long et en large les missions du SAJ, expliqué le cadre non contraignant, expliqué qu'il n'y avait pas de relation avec la justice, se voient gratifier en fin d'entretien d'un respectueux « Au revoir monsieur le juge (ou madame le juge) ». Quel est l'imaginaire des personnes que vous rencontrez dans vos services ? Les personnes qui vous parlent vous considèrent-elles comme des personnes soutenantes qui ne visent que leur bien ou celui de l'enfant, ou comme des appendices policiers chargés d'enquêter en vue de juger et sanctionner ?

Des éléments liés au contexte sub-culturel situent également le contexte. Et par exemple, l'histoire et les traces laissées par l'organisation. Les familles pauvres connaissent les services sociaux. Elles savent tout le « bien » que ces services peuvent leur apporter. (Avec les guillemets à « bien »). Elles connaissent le CPAS qui les traite comme des enfants, elles connaissent les services de l'aide à la jeunesse qui les ont placés quand eux étaient enfants, elles savent qu'un voisin s'est retrouvé en prison après être passé dans un service social. C'est encore le témoignage d'un père de famille qui explique que, malgré qu'il ait lui-même fait une demande d'aide au SAJ parce que lui et sa compagne ne s'en sortaient pas avec un ado, faisait pipi dans sa culotte en sonnant à la porte du service où il était convoqué.

²⁷ A. Mucchielli, *Les situations de communication*. Ed. Eyrolles, Paris 1991.

²⁸ F. Balle, in A. Mucchielli op. cit.

Des éléments du contexte matériel jouent également un rôle :

- ❖ l'épaisseur d'un dossier (cela concerne notre famille tout ça ?),
- ❖ une convocation dans une enveloppe avec un en-tête officiel (le coq rouge de la Communauté française inquiète beaucoup)
- ❖ une lettre signée par un procureur,
- ❖ un procès verbal émis par la police, même si ce rapport est positif dans son contenu. Ce n'est pas le contenu qui importe ici, c'est le terme procès verbal.
- ❖ l'accessibilité aux écrits influence évidemment le contexte : si les écrits sont accessibles aux familles ou s'ils ne sont pas accessibles, si on leur explique pourquoi on écrit et ensuite ce que l'on écrit ou si on ne leur explique pas, s'ils peuvent rentrer chez eux avec des rapports ou si les rapports sont des pièces d'un dossier mystérieux qui ne leur est pas accessible, on n'est évidemment pas dans le même contexte. Un niveau de confiance différent pourra s'établir.

Parlons aussi des éléments liés à l'espace : le lieu de la rencontre, la disposition des sièges où chacun va s'asseoir (les alliances dans l'espace ne sont pas neutres) la mise en scène générale (des jouets ou pas pour les enfants, dans le bureau du directeur, du médecin, dans un local d'entretien,...) le nombre de personnes présentes,...

Il y a aussi les éléments de la relation :

- ❖ les moyens de l'exercice du pouvoir,
- ❖ les statuts et rôles des initiateurs de la communication : Se rendre à une réunion suite à une invitation reçue par une déléguée qui s'est présentée plus d'une fois au domicile et avec qui le courant semble être passé, ne se fera pas nécessairement dans le même état d'esprit que si cette invitation a été signée par un médecin psychiatre ou le directeur d'une association ou d'un SPJ.
- ❖ les objectifs statutaires de la communication : « Nous vous convoquons pour cette réunion en vue d'établir un rapport qui sera transmis au juge » établit clairement le contexte dans lequel se déroulera la communication, les enjeux dans lesquels va se retrouver la famille, et dès lors le poids potentiel de chaque mot qu'elle pourra prononcer, de chaque attitude qu'elle pourra manifester.
- ❖ les personnalités des acteurs : être reçu par un bon papa à la longue crinière et à la barbe blanche, 1m90 pour 100 kg, enfoncé dans un grand fauteuil et la pipe au bec, ce ne sera pas la même chose que de l'être par une jeune assistante sociale de 45 kg, assise sur une chaise son dossier sur les genoux et qui bafouille encore un peu parce qu'elle est intimidée.

D'autres éléments pourront avoir une influence parfois décisive malgré que ce ne soit pas la volonté des travailleurs : le type de préparation de la réunion, les premiers échanges, la structuration des rapports de pouvoir,...

L'élément « temps » est autre élément du contexte particulièrement important à intégrer dans la compréhension d'une communication : C'est Le temps de chaque entretien, comme le temps de la prise en charge ; la ponctuation du temps au travers de certains éléments internes ou externes au service comme par exemple une réunion dans un centre de guidance, dans un service SOS ; un moment d'évaluation de la situation prévu par le fonctionnement du service.

En fonction d'un laps de temps disponible, est-il possible pour une équipe d'établir un contexte de situation de communication qui soit suffisamment favorable pour que la confiance soit suffisamment présente et que dès lors la proposition d'informations par les

personnes qui ont à témoigner soit suffisamment crédible et utilisable. Il ne s'agit pas ici de décréter a priori une manipulation ou une volonté de ne pas dire la vérité des familles, mais bien de questionner ce contexte et d'interroger sa capacité à permettre une parole suffisamment complète, et non édulcorée. Dans une relation de communication, l'autre doit pouvoir être lui-même, c'est-à-dire autonome et en capacité de manifester son identité.

Ce contexte situationnel est très prégnant, et il est illusoire de vouloir le transformer. Un service social restera un service social avec son imaginaire de contrôle social bien présent, un médecin restera un médecin avec son aura lié à sa profession, un psy restera un psy avec l'étiquette de celui qui s'occupe des fous, un SAJ restera un SAJ avec la menace potentielle toujours présente de placer des enfants.

Si le transformer complètement est illusoire, faire le pari de le changer suffisamment pour que les familles ou les individus qui sont en relations avec les professionnels puissent en partie s'en libérer est cependant possible. C'est en tout cas au moins ce en quoi doivent croire les professionnels puisque, pour réaliser une intervention sociale dans un partenariat avec les ayants droits du travail social, ce contexte globalement libéré est nécessaire. Mais cette libération du contexte prend du temps. Les familles arrivent face à un carcan solidement implanté. Par les contacts qu'ils ont eus avec d'autres services sociaux, par l'imaginaire que représente le service, notamment au travers du réseau judiciaro-policiers dans lequel il s'inscrit pour elles, par la situation elle-même dont ils sont les acteurs et dont ils ont conscience que la façon dont elle sera perçue pourra influencer grandement leur vie familiale,...

Une conclusion dynamique de la recherche: la transparence pour une nouvelle culture institutionnelle et pour un management qui conserve le sens.

La transparence, un droit, un outil, une éthique.

A la fin de la recherche, et de mon point de vue, des avancées importantes peuvent être soulevées. La transparence dans la communication est considérée comme un droit. Un droit qui a été reconnu au SAJ et au SPJ de Tournai. Pas seulement un droit qu'on énonce un peu à l'emporte pièce, mais un droit qu'on formule en connaissant ce qu'il signifie et ce qu'il implique.

Les travaux menés dans les deux services à Tournai, ont amené une autre dimension intéressante de cette transparence. En plus d'être un droit, la transparence dans la communication apporte le plus souvent une dimension supplémentaire et efficace au travail que les travailleurs sociaux ont à construire avec les familles. La transparence est bien souvent un outil professionnel qui permet d'avancer dans les situations rencontrées. C'est donc au niveau de l'écrit, du contenu de ces écrits, de la façon dont ils sont rédigés et de la manière dont ils sont transmis que cette communication transparente apparaît essentielle.

En plus d'être un droit et un outil, la transparence se constitue également en éthique de travail. Il paraît nécessaire d'être dans une logique de transparence dans la communication pour se conformer au décret. Le SPJ de Tournai s'y est engagé, les travailleurs du SAJ soulèvent les difficultés que cela rencontre, mais envisagent les solutions pour surmonter ces difficultés et arriver à cette transparence. Cela va même dans l'esprit des travailleurs au SPJ à ne plus pouvoir imaginer revenir en arrière. Parce que ce serait éthiquement peu acceptable, mais aussi parce qu'il y aurait une perte méthodologique et un manque important

dans le processus engagé avec les familles, puisque cette transparence crée enfin la possibilité d'un partenariat.

A partir de cette recherche, il m'appartient de redire combien une grande transparence est nécessaire pour que le travail des services de l'aide à la jeunesse corresponde au décret. Que cette transparence passe par une transmission correcte des écrits, est une autre évidence. Sans cette transparence dans la communication des écrits, on est dans une transparence formelle (les droits sont formellement respectés). Mais on est aussi dans une transparence qui est surtout opaque (les familles dans le contexte de la transmission formelle ne sont pas en état de recevoir la communication), et donc, dans le leurre de la transparence.

La transparence pour une nouvelle culture institutionnelle

Un droit pour les familles, un outil indispensable, une éthique de travail. Tout cela participe de la culture d'une institution, d'un service. C'est fondamentalement cela qui se passe et/ou risque de se passer dans les services qui acceptent d'intégrer la transparence dans la communication des écrits dans leurs pratiques. Une mutation culturelle, caractérisée par le passage d'une culture qui énonce faire des valeurs humanistes et démocratiques le fondement de ses pratiques professionnelles sans se donner les moyens de les mettre en œuvre, à une culture qui prend le risque de cette mise en œuvre, parce que, correspondre aux valeurs qu'on énonce, est la seule façon de véritablement donner du sens à son travail, la seule façon de pouvoir être compris par l'autre. Parce que le décret, dans son énonciation de l'égalité des chances, de la dignité humaine, dans son énonciation du partenariat avec les familles, exige la mise en place de cette culture, malgré les difficultés matérielles.

Ce qu'engage la recherche, c'est l'intégration de la transparence dans la communication des écrits pour un travail émancipateur et démocratique, et ce, même si les moyens manquent.

Si les moyens qui manquent ne permettent réellement pas ce travail émancipateur et démocratique par notamment une transparence dans la communication, la recherche engage alors à reconnaître, à admettre cet état de fait, et à le dire, notamment aux familles. Dire que le décret qui les considère comme partenaires est un leurre, et que le travail avec les jeunes se passe sur base d'une relation de pouvoir clairement établie et choisie, et qu'il revient aux travailleurs sociaux et à eux seuls de dire ce qui est bon pour les jeunes et les familles. Cette seconde proposition est plus démocratique que la troisième.

La troisième c'est celle où l'aide à la jeunesse (au travers de la diversité de ce qui la compose) énonce travailler dans un cadre émancipateur et démocratique, en considérant les familles comme partenaires, alors qu'au contraire, par des procédés incohérents à ces principes, elle s'engage dans des pratiques manipulatoires, irrespectueuses et anti-démocratiques.

Il appartient à l'aide à la jeunesse de refuser clairement cette dernière proposition, et il est sain de reconnaître, que parfois c'est un travail qui est encore à faire.

Le déroulement de la recherche permet cependant de rester sur une note positive quoique vigilante. En effet, le travail sur la transparence a ouvert de nouveaux horizons aux travailleurs qui ont pris la peine de s'y intéresser, de l'intégrer dans leur travail quotidien. Cela les a obligés à construire leur travail différemment, et cela a constitué un travail

supplémentaire pour cette construction. Ce qui ne signifie pas aujourd'hui que ce travail est plus lourd, plus contraignant. Au SPJ de Tournai par exemple certains actes techniques prennent plus de temps, une réunion doit se préparer avec une rigueur qui coûte également en heures, mais la globalité du temps de travail du service en est-elle affectée ? Cela ne semble pas être vraiment le cas. Même si une évaluation dans un terme plus long pourrait nuancer cette approche. Dans un sens ou dans l'autre. Il n'est pas sot de penser qu'une transparence dans la communication des écrits pourrait faire gagner du temps aux travailleurs dans les services.

La transmission des écrits à caractère personnel ou familial dans la jurisprudence de la Cour de Strasbourg

Monsieur Adrien MEYER,
Juriste au greffe de la Cour Européenne des Droits de l'Homme à
STRASBOURG

INTRODUCTION

Les questions d'accès à des écrits - qui sont importants pour la situation personnelle de la personne concernée ou sa situation familiale - est, en général, abordée sous l'angle de l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme (ci-après la « CEDH »).

Le texte de ce droit fondamental se lit ainsi :

« 1. Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance.

2. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. »

L'article 8 de la CEDH tend explicitement à prémunir l'individu contre des ingérences arbitraires des pouvoirs publics. Pour autant, l'article 8 ne se contente pas d'astreindre l'Etat à s'abstenir de pareilles ingérences : à cet engagement plutôt négatif peuvent s'ajouter des obligations positives à la charge des Etats pour assurer le respect effectif de la vie familiale et de la vie privée.

Pour déterminer s'il existe une obligation positive à la charge des autorités de l'Etat, la Cour européenne des Droits de l'Homme, située à Strasbourg (France), (ci-après 'la Cour'), prend en compte le juste équilibre à ménager entre l'intérêt général et les intérêts des individus concernés (arrêt *Gaskin c. Royaume-Uni*, n° 10454/83, 7 juillet 1989, § 42)²⁹.

L'exercice du droit au respect de sa vie privée et du droit au respect de sa vie familiale doit être concret et effectif et non pas théorique et illusoire.

S'agissant de la communication de données et documents, la Cour tient compte de son importance pour la situation personnelle du demandeur. Elle prend aussi en compte le poids respectif des intérêts concurrents en présence.

²⁹ Le texte français des arrêts et décisions cités est disponible sur le site :
<http://www.echr.coe.int/echr/fr/hudoc>

I. PRINCIPES ET ETENDUE DE L'OBLIGATION DES ETATS

La Cour l'a clairement précisé : il est difficile de déduire de la CEDH un droit général d'accès aux données et documents de caractère administratif (voir, *mutatis mutandis*, l'arrêt *Gaskin c. Royaume-Uni*, précité, § 37). Toutefois, dans sa jurisprudence, la Cour de Strasbourg tient compte de l'importance que revêt, le cas échéant, la communication de ces données et documents pour la situation personnelle du demandeur (arrêt *M.G. c. Royaume-Uni*, n° 39393/98, 24 septembre 2002).

S'agissant de l'accès à des fichiers personnels détenus par les pouvoirs publics, en dehors du contexte des renseignements sensibles pour la sécurité nationale comme dans l'affaire *Leander c. Suède* (n° 9248/81, 26 mars 1987, § 51), la Cour de Strasbourg a reconnu un « intérêt primordial protégé par la Convention », aux personnes désireuses d'obtenir des renseignements. En particulier, les autorités étatiques peuvent être amenées à communiquer des informations pertinentes et appropriées concernant des données personnelles visant directement le demandeur (arrêt *K.H. et autres c. Slovaquie*, n° 32881/04, 28 avril 2009). Il appartient aux autorités nationales de démontrer qu'il existe des raisons impérieuses justifiant la non-divulgence à l'intéressé d'un rapport contenant des informations personnelles le concernant directement (arrêts *K.H. et autres c. Slovaquie*, précité ; et *Tsourlakis c. Grèce*, n° 50796/07, 15 octobre 2009). La décision de refus doit être dûment motivée à cet égard.

Aux yeux de la Cour, les personnes « ont un intérêt primordial protégé par la Convention à recevoir des renseignements qu'il leur faut connaître, à comprendre leur enfance et leurs années de formation ». Dans un certain nombre d'affaires, la Cour a jugé que l'Etat avait l'obligation positive à la charge de ses administrations, de divulguer à l'intéressé des données le concernant directement.

Elle a jugé qu'une telle obligation existe lorsque le citoyen demande un accès à des fichiers des services sociaux renfermant des informations ou des renseignements sur son histoire personnelle : arrêt *Gaskin c. Royaume-Uni*, (accès au dossier personnel établi sur un enfant pris en charge) ; et arrêt *M.G. c. Royaume-Uni*, précités. L'accès à son dossier historique personnel des services sociaux est légitime pour connaître et comprendre son enfance et ses années de placement. La Cour reconnaît qu'il s'agit d'une source d'information importante.

Plus généralement, la Cour a considéré que pesait sur les autorités nationales une obligation positive d'offrir aux intéressés une « procédure effective et accessible » qui leur permette d'avoir accès à « l'ensemble des informations pertinentes et appropriées » (arrêt *Roche c. Royaume-Uni* [GC], n° 32555/96, § 162, 19 octobre 2005).

Dans l'affaire *Gaskin c. Royaume-Uni*, précitée, le demandeur avait été pris en charge à un très jeune âge et jusqu'à sa majorité. Il désirait accéder à l'ensemble du dossier relatif à la période où il avait vécu sous la responsabilité des services sociaux. La Cour de Strasbourg a reconnu expressément que « le dossier remplaçait les souvenirs et l'expérience des parents d'un enfant non placé à l'assistance ». Le dossier contient des précisions sur des aspects éminemment personnels de l'enfance, de l'évolution et des antécédents du demandeur et pourrait donc représenter sa principale source d'information sur son passé et ses années de formation. Les personnes dans une telle situation ont un « intérêt primordial protégé par la Convention » à recevoir les renseignements qui leur sont nécessaires pour connaître et comprendre leur enfance et leurs années de formation.

Toutefois, il faut assurer un juste équilibre entre l'intérêt privé et l'intérêt général. Or le caractère confidentiel des dossiers officiels a de l'importance si l'on veut disposer « d'informations objectives et dignes de foi ». La confidentialité peut aussi être nécessaire pour assurer la protection de tiers.

Par conséquent, la Cour de Strasbourg a estimé qu'un système national qui subordonne l'accès à un dossier à l'acceptation des informateurs peut être compatible avec l'article 8 de la CEDH. Elle a reconnu à l'Etat une marge d'appréciation en ce domaine sensible.

Pour autant, la Cour a ajouté qu'il convient de respecter un cadre procédural qui protège les divers intérêts en présence. Ainsi, si un informateur n'est pas disponible ou refuse abusivement son accord, cela pourra causer des problèmes aux dépens de l'individu cherchant à consulter des pièces relatives à sa vie privée et familiale. C'est pourquoi, un tel système ne sera conforme au principe de proportionnalité exigé par la CEDH, que s'il charge un organe indépendant de prendre la décision finale sur l'accès, dans l'hypothèse où l'informateur ne répond pas ou ne donne pas son consentement à l'accès. La Cour a souligné l'importance d'une telle procédure avec de telles sauvegardes au regard de l'article 8 de la CEDH.

Dans l'arrêt *M.G. c. Royaume-Uni*, précité, une personne qui avait été placée auprès de l'autorité locale avait seulement bénéficié d'un accès limité à ses dossiers. Cet accès limité a été jugé insuffisant. Un accès complet aux dossiers concernant son placement auprès des services sociaux a été reconnu légitime.

La Cour a notamment relevé que l'intéressé n'avait pu se prévaloir d'aucun droit légal d'accès à ses dossiers, ni d'aucune indication précise, par la voie d'une circulaire ou d'une législation contraignante, quant aux motifs pour lesquels il pouvait demander l'accès ou contester le refus de lui donner un tel accès. Qui plus est, il ne disposait d'aucun recours devant un organe indépendant pour contester le refus de lui donner accès. Les documents communiqués par le Gouvernement défendeur démontraient la nécessité de pareils recours indépendants, étant donné que des parties importantes des dossiers avaient été censurées et que des documents n'avaient pas été communiqués, au motif que la non-divulgence se justifiait en raison du devoir de confidentialité vis-à-vis de tiers.

Dès lors, la Cour a conclu que le Gouvernement avait failli à son obligation positive de protéger la vie privée et familiale du requérant quant à l'accès aux dossiers le concernant en possession des services sociaux.

Dans son arrêt *K.H. et autres c. Slovaquie*, précité, la Cour a ajouté que les personnes qui souhaitent obtenir des photocopies de documents renfermant des informations à caractère personnel les concernant n'ont pas à devoir expliquer précisément pourquoi elles en ont besoin. Au contraire, il appartient à l'autorité détentrice qui ne souhaiterait pas produire ces écrits, de justifier son refus par des « motifs impérieux » (§ 48). Dans cette affaire, il s'agissait d'obtenir des photocopies de leurs dossiers médicaux.

Enfin, dans son arrêt *Roche c. Royaume-Uni*, précité, la Cour a précisé ce qui suit :

« On ne saurait inférer de l'arrêt *McGinley et Egan* qu'une procédure de divulgation associée à une action en justice peut, par principe, satisfaire à l'obligation positive de communiquer des informations à un individu qui, comme le requérant en l'espèce, cherche à obtenir des rapports en dehors de tout contentieux. Comme il ressort des arrêts *Guerra et autres* et *Gaskin* (...), l'obligation de divulgation n'exige pas du demandeur d'engager une procédure judiciaire pour obtenir satisfaction (...) »

II. DROITS DES INDIVIDUS DANS LE PROCESSUS DECISIONNEL EN MATIERE PRIVEE OU FAMILIALE

L'article 8 de la CEDH ne renferme aucune condition explicite de procédure. Toutefois la Cour a développé dans sa jurisprudence le principe suivant : « *il faut que le processus décisionnel débouchant sur des mesures d'ingérences soit équitable et respecte comme il se doit les intérêts protégés par l'article 8* ». Le processus décisionnel débouchant sur des mesures d'ingérences dans la vie privée ou familiale - placement de l'enfant, droit de garde/visite, perte de droits parentaux... - doit permettre aux parents de jouer un rôle suffisant pour protéger leurs intérêts privés ou familiaux en jeu. Cette exigence procédurale protectrice bénéficie aux procédures administratives et judiciaires (arrêt *McMichael c. Royaume-Uni*, n° 16424/90, 24 février 1995).

Selon la nature de la décision à prendre, les parents doivent se voir reconnaître le droit à une procédure équitable qui les implique suffisamment pour assurer une « *protection adéquate de leurs intérêts*. »

Cela peut concerner la transmission aux parents de documents des services sociaux. En effet, la Cour a affirmé que la protection offerte par l'article 8 de la Convention s'étendait à la transmission aux parents des écrits suivants, communiqués au juge :

- ❖ conclusions d'enquête sociale sur son enfant : arrêts *Tsourlakis c. Grèce* et *McMichael c. Royaume-Uni*, précités ;
- ❖ rapports des services sociaux comportant des renseignements sur son enfant et des recommandations sur son placement et la visite/garde des parents : arrêt *McMichael c. Royaume-Uni*, précité ;
- ❖ conclusions d'ordre psychologique produites devant l'organe décisionnel chargé de décider sur le droit de visite d'un parent : arrêt *Kosmopoulou c. Grèce*, n° 60457/00, 5 février 2004.

L'affaire *Tsourlakis c. Grèce*, précitée, concernait la question de l'accès aux conclusions d'une enquête sociale dans le cadre d'une procédure d'attribution d'un droit de garde. Or les informations contenues dans ce rapport étaient pertinentes pour le parent et sa relation avec son enfant.

La Cour a rappelé que les autorités doivent démontrer qu'il existe des raisons impérieuses justifiant la non-divulgaration à l'intéressé d'un rapport contenant des informations personnelles le concernant directement.

Dans l'arrêt *Kosmopoulou c. Grèce*, précité, le droit de visite d'une mère à sa jeune enfant avait été suspendu par deux fois sans que la mère comparaisse ; celle-ci n'avait eu connaissance du rapport psychiatrique que trois ans et demi après qu'il avait été rendu, les autorités ayant refusé de lui en donner copie sous couvert de confidentialité.

Pour la Cour, il est important pour les parents d'être placés en position d'avancer des arguments leur permettant d'obtenir le plus de contacts possibles avec leurs enfants.

Il est important pour eux d'avoir accès aux informations pertinentes qui sont à la disposition des juridictions nationales décidant de leurs contacts avec leur enfant.

En l'occurrence, la mère n'avait pas pu jouer dans le processus décisionnel un rôle suffisamment important pour lui assurer la protection requise par ses intérêts, en méconnaissance de l'article 8 de la Convention.

L'arrêt *McMichael c. Royaume-Uni*, précité, concernait l'accès à des rapports d'enquête sociale dans une procédure de garde et de visite.

Pour la Cour, les parents doivent pouvoir avoir accès au texte même des rapports des services sociaux communiqués devant les instances de l'enfance statuant sur leurs droits de garde et de visite. Leur révéler le contenu de ces écrits uniquement, sans leur transmettre l'écrit intégral, a été jugé insuffisant.

La Cour a noté que par deux fois, en application des dispositions procédurales pertinentes, des documents produits à la commission de l'enfance, en particulier des rapports des services sociaux mettant à jour des renseignements sur l'enfant, retraçant l'historique de l'affaire et formulant des recommandations, ne furent pas communiqués aux parents, même si le président de la commission leur en avait révélé la teneur.

La Cour a estimé que faute pour les parents d'avoir pu consulter certains documents examinés par la commission de l'enfance et l'instance d'appel, le processus décisionnel déterminant les modalités de garde et de visite de l'enfant n'avait pas accordé aux intérêts des parents la protection voulue par l'article 8 de la CEDH.

L'article 6 § 1 de la CEDH a aussi son importance : il garantit le droit à un procès équitable dans un délai raisonnable par un tribunal indépendant et impartial. Cela vaut aussi dans le domaine du droit de la famille. Il en résulte le droit à une procédure contradictoire et le principe de l'égalité des armes, inhérent au droit à un procès équitable. Chaque partie à la procédure doit bénéficier de la « *faculté de prendre connaissance des observations ou des pièces produites par l'autre partie, ainsi que de les discuter* » (arrêt *Ruiz-Mateos c. Espagne*, n° 12952/87, 23 juin 1993, § 63).

L'arrêt *McMichael c. Royaume-Uni*, précité, concerne également le droit à un procès équitable dans le cadre de contestations entre un parent et une autorité locale sur le placement d'un enfant à l'assistance.

La non-transmission de rapports sociaux aux parents est jugée propre à affecter leur capacité d'influer sur l'issue de l'audience de première instance (de la commission de l'enfance) et sur leur capacité d'apprécier leurs perspectives d'appel. Cette inégalité doit pouvoir être régularisée dans la phase d'appel. Or, dans cette affaire, des documents produits par le rapporteur en appel, en particulier les rapports dont la commission de l'enfance avait disposé auparavant, ne furent pas communiqués au parent interjetant appel.

Pour la Cour, cette pratique laisse apparaître une inégalité essentielle et constitue un sérieux désavantage pour le parent lors de l'introduction d'un appel et de la présentation ultérieure de celui-ci. Ceci a été jugé contraire à l'article 6 § 1 de la CEDH.

III. LES LIMITES

La Convention européenne des droits de l'homme ne garantit pas un droit général d'accès à tout document. Selon l'interprétation de la Cour européenne des droits de l'homme, pour déterminer s'il existe une obligation positive à la charge des Etats et connaître sa portée, il faut prendre en compte le juste équilibre à ménager entre l'intérêt général et les intérêts

antagonistes de l'individu concerné, les objectifs visés au paragraphe 2 de l'article 8 de la CEDH jouant un certain rôle.

Le caractère confidentiel des pièces du dossier peut contribuer à la bonne marche du système d'assistance à l'enfance et, dans cette mesure, tendre à un but légitime. Il protège les droits non seulement des personnes à l'origine de ces pièces (« informateurs »), mais aussi des enfants ayant besoin d'aide. Dans l'affaire *Gaskin*, précitée, la Cour considéra ce qui suit :

« (...) le caractère confidentiel des dossiers officiels revêt de l'importance si l'on souhaite recueillir des informations objectives et dignes de foi ; en outre, il peut être nécessaire pour préserver des tiers. Sous ce dernier aspect, un système qui subordonne l'accès aux dossiers à l'acceptation des informateurs, comme au Royaume-Uni, peut en principe être tenu pour compatible avec l'article 8, eu égard à la marge d'appréciation de l'Etat. Il doit toutefois sauvegarder, quand un informateur n'est pas disponible ou refuse abusivement son accord, les intérêts de quiconque cherche à consulter des pièces relatives à sa vie privée et familiale ; il ne cadre avec le principe de proportionnalité que s'il charge un organe indépendant, au cas où un informateur ne répond pas ou ne donne pas son consentement, de prendre la décision finale sur l'accès. (...) ».

De plus, aucune obligation à la charge de l'Etat ne doit être interprétée de manière à imposer aux autorités nationales un fardeau insupportable ou excessif (*ibidem*).

Enfin, faisant expressément peser sur l'Etat une obligation négative de ne pas porter atteinte à la liberté de recevoir et de communiquer des informations, la Cour hésite à voir dans l'article 10 de la CEDH la garantie d'un droit général d'accès à l'information, y compris aux données et documents administratifs (voir, par exemple, *Loiseau c. France* (décision), n° 46809/99, 18 novembre 2003).

La Cour a affirmé que l'article 10 ne saurait se comprendre comme imposant à un Etat une obligation positive de diffusion, *motu proprio*, des informations (arrêt *Roche c. Royaume-Uni*, précité).

Site Internet de la Cour de Strasbourg : www.echr.coe.int/
Base de données concernant les enfants : *Theseus* (français)
http://www.coe.int/t/dq3/children/caselaw/caselawChild_fr.asp

Compte rendu des tables d'échanges

Table des matières

Introduction

1. Pratiques de communication des écrits évoquées

- 1.1. Diversité des pratiques et point commun : le lien intrinsèque entre écrit et rencontre
- 1.2. Accès au dossier : un droit peu effectif
- 1.3. Ecrits spécifiques : jugements et rapports des services mandatés

2. Difficultés et questions exprimées

- 2.1. Regard négatif sur les familles pauvres
- 2.2. Charge de travail
- 2.3. Peurs
- 2.4. Situations familiales particulières
- 2.5. Organisation du travail
- 2.6. Cas particulier de Bruxelles

3. Plus-values identifiées

- 3.1. Manière de rédiger plus respectueuse
- 3.2. Meilleures compréhension et relation
- 3.3. Place des familles comme acteurs
- 3.4. Connaissance de leur histoire par les familles
- 3.5. Gain de temps à moyen terme

Introduction

Le programme de la journée prévoyait deux moments d'échanges en petits groupes (une quinzaine de personnes) : cette formule a été choisie pour permettre une participation maximale de chacun. Il y a eu 11 tables d'échanges. La composition des groupes avait été établie d'avance afin de garantir une diversité d'acteurs autour de chaque table. Tous les groupes étaient présidés par un membre du groupe Agora. La consigne était d'ouvrir le débat afin que chacun puisse s'exprimer le plus librement possible. Un appel avait été lancé auprès des sections de prévention générale de l'aide à la jeunesse pour prendre note en vue de la publication des actes du colloque. Elles ont répondu très positivement. Il avait été demandé de rendre anonymes dans le rapport les propos tenus mais d'indiquer quel type d'acteur les avait tenus, afin de permettre au lecteur de mieux en comprendre le sens. Les intervenants se sont exprimés en leur nom propre, pas au nom de leur service ou organisation. Le compte rendu ci-dessous - rédigé par le groupe Agora sur la base d'un travail préparatoire du Service de lutte contre la pauvreté - est une synthèse la plus fidèle possible des rapports des 11 tables d'échanges. Les passages en italique sont des extraits de ceux-ci. Nous voulons souligner ici la grande qualité des échanges qui ont eu lieu ainsi que des comptes rendus de ceux-ci.

La communication des écrits des professionnels aux familles était au centre des débats ; les échanges ont porté autant sur la transmission proprement dite des écrits que sur la rédaction de ceux-ci. Le texte ci-dessous rend compte des pratiques évoquées (1), des difficultés et questions exprimées (2) et des plus-values de la communication identifiées (3).

De nombreux participants aux tables d'échanges ont dit avoir été fort touchés et interpellés par les témoignages des familles et ont souligné le courage qu'elles ont eu de s'exprimer. Ils ont entendu que la peur à l'égard des services, liée à la peur de perdre ses enfants, est toujours fort présente. La signification de l'écrit pour les familles leur est aussi clairement apparue : c'est leur histoire qui s'écrit, les rapports sont pour elles des traces de celle-ci. C'est même une question d'identité : *« si je n'avais pas cet écrit, je ne serais plus une maman.. »* Beaucoup ont aussi exprimé leur vif intérêt pour la présentation des résultats de la recherche-action qui leur a fait découvrir de nouvelles pratiques et leur volonté de poursuivre les réflexions au sein de leur service. Certains proposeront à celui-ci d'expérimenter ces nouvelles pratiques.

1. Pratiques de communication des écrits évoqués

Les pratiques actuelles sont fort diverses mais il semble bien y avoir consensus sur le lien intrinsèque entre écrit et rencontre (1.1). L'accès au dossier, inscrit dans le décret, a aussi été évoqué. Il peut en effet être considéré comme une façon de communiquer l'écrit (1.2.). De manière générale, les réflexions sont pertinentes pour tous les rapports des services qui participaient à la journée. Deux écrits - les jugements et les rapports des services mandatés - font l'objet d'un point séparé parce qu'ils soulèvent des questions particulières. (1.3).

1.1. Diversité des pratiques et point commun: le lien intrinsèque entre écrit et rencontre

Depuis que je suis déléguée en chef, je suis surprise de voir la différence entre les trente délégués. Les pratiques relatives à la transmission et à l'élaboration de l'écrit sont fort diverses, il y en a autant que d'arrondissements.

Parmi les professionnels présents à la journée nombreux sont ceux qui disent aux familles ce qui est écrit - ils lisent et expliquent les rapports - mais ne les leur transmettent pas. Cette communication orale est importante à leurs yeux parce que l'écrit est avant tout un échange. Des délégués d'associations présents à la journée se demandent pourquoi le rapport, qui est lu aux familles, ne leur est pas ensuite transmis.

Après avoir rappelé la spécificité des rapports d'un IPPJ - il n'est pas fait par une personne mais par plusieurs : l'assistant social, le médecin, les éducateurs,... - un responsable pédagogique d'un IPPJ a expliqué que discuter du rapport avec le jeune, ça se fait mais on n'explique pas tout car il y a des choses difficiles à entendre.. Cette communication orale est l'occasion, pour certains, de rajouter les commentaires des intéressés s'ils expriment leur désaccord avec le contenu du rapport ou s'ils estiment qu'il n'est pas clairement rendu compte de ce qu'ils ont voulu dire. D'autres parlent même de moduler le rapport en fonction des réactions et soulignent, dans cette perspective, l'intérêt de la prise de parole des familles. On ne détient pas la vérité, il faut pouvoir partager les différentes vérités, la leur vaut autant que la nôtre. Mais il a aussi été dit que parfois le conseiller ou le directeur refusent de modifier l'écrit, lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec les modifications demandées.

Le moment de cette communication orale sur l'écrit, est lui aussi très variable. Plusieurs professionnels estiment qu'il est important d'expliquer aux familles le contenu des rapports 'en amont' sous peine de mettre la collaboration et la construction d'une relation de confiance en péril. L'écrit, puisqu'il synthétise les observations et interventions des intervenants, arrive en effet en fin de parcours. Le rapport d'investigation, par exemple, mériterait d'être discuté par le délégué, la famille et le conseiller.

Lire le rapport à une famille ne pose généralement pas de problème, même si ce n'est pas encore une pratique partout mais il n'en va pas de même quand il s'agit de transmettre le rapport. Beaucoup de professionnels comprennent que les familles souhaitent disposer du rapport mais rappellent alors qu'elles peuvent venir consulter le dossier (voir point 1.2.).

Même si ce n'est pas encore une pratique courante, des professionnels de SAJ et de SPJ ont expliqué qu'ils envoient leurs écrits, la synthèse des réunions d'évaluation par exemple, aux familles et aux personnes concernées et les invitent à donner leurs commentaires. Parfois, en cas de gros conflit, l'évaluation annuelle au SPJ fait l'objet de rencontres et donc de comptes rendus séparés mais qui peuvent tous être transmis : le conflit sera de toute façon mis en débat au tribunal. Dans cette perspective, une attention particulière est accordée au fait de ne pas transmettre de confidences qui ne sont pas pertinentes par rapport à l'état de danger. Des professionnels ont pris l'habitude d'envoyer le rapport au jeune de plus de 12 ans : il est aussi convoqué au tribunal, il est acteur et il faut donc lui donner les outils nécessaires pour assumer son rôle.

Plusieurs professionnels ont évoqué l'harmonisation des pratiques et la formation à l'écrit comme 'soutien' à la communication des écrits. C'est ainsi qu'une déléguée en chef d'un SAJ a expliqué qu'elle encourage les délégués à se former à l'écrit : *certains sont à l'aise avec la rédaction, d'autres beaucoup moins.* Une déléguée de SAJ a témoigné du fait que

l'harmonisation des pratiques est un vrai plus et une garantie méthodologique. *Avant, on proposait un texte global où tout était un peu emmêlé. Maintenant, le rapport d'investigation est plus structuré avec des rubriques.* Cela permet de distinguer différents points : perceptions du père, de la mère, des enfants, des intervenants, problèmes, demandes,...

1.2. Accès au dossier : un droit peu effectif

Le constat est unanime : peu de personnes consultent leur dossier au SAJ ou SPJ ; c'est plus fréquent au tribunal de l'aide à la jeunesse quand les personnes sont assistées de leur avocat. Il faut cependant préciser que ce dernier consulte parfois le dossier sans se faire accompagner par son client.

Il n'y a pas que les services qui doivent s'engager à changer leurs pratiques, a-t-il été dit. Les familles doivent aussi prendre leurs responsabilités : les écrits sont consultables dans les services et même si cela demande aux bénéficiaires un effort pour venir les consulter, il est important de le faire et d'en demander copie comme le décret le prévoit. D'autres insistent plutôt sur le fait qu'il s'agit d'un droit et que c'est pour cela qu'il faut inciter les personnes à en faire usage.

La question a été posée de savoir si les personnes concernées savent qu'elles peuvent venir consulter leur dossier.

Des délégués d'associations présentes ont renvoyé quant à elles à la peur des familles d'être jugées, de relire les problèmes, à la difficulté d'accès... d'autant plus que certains services ne facilitent pas cette démarche. Ils ont aussi dit qu'il s'agit souvent d'une simple lecture et pas d'une réelle consultation maîtrisée. Des professionnels ont aussi reconnu qu'il ne suffit pas de mettre les écrits à la disposition des parents et des jeunes; il y a lieu d'accompagner cette démarche. Au-delà de la consultation, même accompagnée, ce qui importe aux personnes concernées, c'est d'avoir le document en mains. Il y a une forte différence entre 'pouvoir consulter' et 'disposer de l'écrit'.

1.3. Ecrits spécifiques : jugements et rapports des services mandatés

- Jugements

Le jugement constitue la base de la première rencontre au SPJ alors que ce service n'a aucune prise sur le contenu de cet écrit. C'est souvent lors de la première rencontre avec le directeur que la famille prend connaissance du jugement.

Certains jugements ont été qualifiés d'illisibles - à cause des termes utilisés, de la formulation,... - par un directeur, au point qu'il n'est pas possible de les lire avec les personnes concernées. Un délégué SPJ a insisté sur le fait que la suite du travail serait grandement facilitée si les juges formulaient clairement leurs décisions et en particulier les attendus.

Des délégués d'associations présentes ont expliqué que les personnes concernées veulent savoir ce qui a engendré le jugement, voir les documents qui en sont responsables.

- Rapports des services mandatés

Ces services réfléchissent sur la transparence des écrits. Ils commencent, à géométrie variable, à partager leurs écrits ; certains lisent les rapports aux personnes concernées.

Les avis divergent sur la question de savoir si les services mandatés sont autorisés à envoyer le rapport à la famille. Il a été dit que l'inspection pédagogique émet de grandes réticences à la transmission parce qu'elle mettrait à mal le secret professionnel : le rapport est à envoyer à l'autorité mandante et c'est à cette autorité à décider d'envoyer ou non le rapport aux parents. Même si la méthodologie des institutions est, de plus en plus, de dire les choses au jeune, de voir comment elles sont vécues par lui, les écrits doivent d'abord être remis au mandant, a expliqué un professionnel. De plus, actuellement, les services n'écrivent pas toujours de manière à ce que leurs rapports puissent être transmis.

Dans un de ses avis, la Commission de déontologie estime par contre que rien n'interdit à un service mandaté d'envoyer une copie de son rapport à partir du moment où cette démarche figure dans le projet pédagogique.

2. Difficultés et questions exprimées

Les difficultés et questions évoquées durant les tables d'échange sont regroupées ici en cinq rubriques : le regard négatif sur les familles pauvres (2.1), la charge de travail (2.2), les peurs (2.3), des situations familiales particulières (2.4) et l'organisation du travail (2.5). Un sixième point mentionne une difficulté spécifique à Bruxelles.

2.1. Regard négatif sur les familles pauvres

Des militants d'associations présentes mettent en avant le regard négatif posé a priori sur les familles pauvres ; elles sont toujours considérées comme incapables au départ. Le plus grand frein à la transmission des écrits reste : *est-ce qu'elles sont capables de comprendre ?* Il y a eu une évolution positive si on considère les choses sur le long terme (cfr exposé de l'historien, p. 38 à 46), mais ces dernières années, la tendance est à la responsabilisation individuelle et si la personne pauvre n'est pas en mesure d'assumer ses responsabilités, elle est considérée comme incapable. Une professionnelle estime cependant qu'on part davantage aujourd'hui des capacités des gens, des petits changements possibles. Il a été dit plusieurs fois au cours des échanges qu'il était important de noter aussi le positif.

2.2. Charge de travail

Les conditions de travail influencent la relation aux écrits dans les services. La notion de temps est ici très importante et a été maintes fois évoquée aux cours des échanges. Pour rédiger un rapport, l'examiner avec la famille, éventuellement le modifier, cela prend du temps. Temps dont les délégués disposent rarement.

De nombreux professionnels présents ont dit que la surcharge actuelle de travail rend les améliorations en termes de communication des écrits difficiles. Elle empêche parfois les professionnels de prendre suffisamment de distance entre l'entretien et la rédaction. Chacun a ses techniques pour palier cette difficulté : *parfois, je laisse passer un peu de*

temps pour me relire, cela permet de nuancer mais parfois on a le nez dans le guidon. La charge de travail ne cesse d'augmenter, il n'est donc pas possible de retourner en famille pour remettre les écrits en mains propres et permettre à la famille d'y apporter les modifications souhaitées. Et l'envoi sans accompagnement n'a pas de sens, ont ajouté plusieurs professionnels.

Certains d'entre eux essaient malgré tout de prendre le temps. On se force à prendre le temps, on s'arrête dans le train-train quotidien et l'action. Ça force à réfléchir. On se pose 2 questions : celle du danger et de la contrainte. On doit pouvoir prendre une position de recul qui permet ensuite de gagner du temps. La méthodologie pour rédiger les rapports est redéfinie. L'écrit fait partie des missions des délégués. Mais on a tendance à reporter l'écrit, à aller en réunion, à téléphoner... et on fait l'écrit en catastrophe. Il faut reconsidérer l'écrit comme une activité essentielle et bloquer un après-midi pour le rédiger. Même si le juge de la jeunesse fait pression. Autre témoignage dans le même sens : Je m'occupe des permanences au SAJ. Dans l'urgence ou l'imprévu, le rapport est bâclé. On reproduit les dires mais il n'y a pas moyen de prendre du recul. On a mis en place un système pour prendre du recul et pour reproduire le vécu : il faut rendre le rapport dans les 3 jours.

Des professionnels ont expliqué que la surcharge de travail et les échéances à respecter mettent en péril l'éthique même de la rencontre avant l'écrit : *j'ai vu des rapports rédigés exclusivement sur la base des rapports de services mandatés. L'écrit sur les gens, sans une rencontre préalable, est dangereux.*

2.3. Peurs

Les peurs évoquées sont de diverses natures : peur de perdre du pouvoir (a), peur de la réaction des familles (b), peur de l'usage de l'écrit transmis (c), peur des effets pervers possibles (d).

(a) Des intervenants ont souligné que le rapport est un outil de pouvoir. Travailler en acceptant de partager, c'est aussi perdre un peu de ce pouvoir, même si c'est en faveur d'un meilleur partenariat.

Une professionnelle a expliqué que la crainte est plus forte lorsque la famille concernée appartient à un milieu plus aisé : *transmettre un écrit à quelqu'un qui a une certaine culture me pose plus de questions car il est plus pointilleux. Il risque d'aller en recours alors que la famille précarisée sera dans l'échange, la discussion.*

(b) La crainte que les rapports soient mal pris par les familles et que les personnes concernées s'emportent a été évoquée à plusieurs tables d'échanges ainsi que la crainte que le contact avec la famille se détériore ou se perde. Dans certaines situations, communiquer les écrits aux bénéficiaires équivaudrait à *mettre de l'huile sur le feu.*

Les mots ne signifient pas la même chose pour tout le monde. Ce que le professionnel, dans sa fonction, pense devoir écrire n'est pas nécessairement ce que les personnes concernées ont voulu faire passer comme message. Des membres d'associations présentes disent qu'il y a parfois des incompréhensions énormes entre les services et les familles. L'écrit est parfois peu complet, surtout lorsqu'il s'agit d'une reconduction de mesure. Ils ont témoigné du fait que les familles ont l'impression que les services ne sont pas cohérents : elles pensent faire ce que le service demande, ce qui est inscrit dans le programme d'aide, par exemple, et malgré cela, on ne leur rend pas les enfants.

De plus, certains rapports ne sont pas clairs notamment parce que des termes juridiques y sont utilisés ou des expressions comme 'carence éducative'. De tels mots ne disent pas exactement ce qui est reproché à la famille qui reste alors dans le flou.

Pour les jeunes qui veulent retrouver trace de leur histoire, la lecture de leur dossier peut parfois bouleverser leur vie, par exemple s'ils découvrent des choses tues par un de leurs parents.

(c) Une autre crainte exprimée, c'est l'utilisation à mauvais escient des écrits. Il n'est pas rare que des avocats fassent usage des rapports dans des procédures civiles, malgré que cela soit interdit.

(d) Un participant à la journée appelle à la vigilance : *en jouant à fond la transparence, il peut arriver que certaines choses ne soient plus écrites dans le rapport et que celui-ci se vide de son contenu.*

Un autre intervenant craint que, si on s'oriente vers une transmission de l'écrit pour l'écrit, on fasse des évaluations sans plus rencontrer les personnes, un risque réel vu la charge de travail (voir point 2.2.).

2.4. Situations familiales particulières

Plusieurs professionnels ont fait part de leurs difficultés à communiquer le contenu des écrits en cas de situation conflictuelle entre parents (a), lorsqu'il s'agit de familles recomposées (b) ou lorsqu'un enfant leur a fait des confidences (c).

(a) Lors de situations conflictuelles, en particulier s'il s'agit d'une séparation, faut-il élaborer deux rapports, ce qui exige plus de temps ? Il faut en tout cas rester vigilant à ce que l'écrit ne serve pas à alimenter un conflit qui fait l'objet d'une procédure au civil. Il est toujours possible de ne porter à la connaissance de chacun des parents que la partie du rapport qui les concerne mais lorsqu'ils vont au greffe du tribunal, ils ont accès à l'ensemble des écrits.

(b) En ce qui concerne les familles recomposées, des professionnels estiment souhaitable de scinder le rapport parce qu'il y a des éléments qui ne concernent pas un des parents (ex : un père est concerné par deux enfants mais ne l'est pas pour l'ensemble de la fratrie).

(c) Lorsque un enfant a osé se confier au délégué par rapport à une situation difficile, quelle attitude adopter vis-à-vis des parents ? En particulier la transmission à des parents nocifs des confidences de l'enfant pose question. Elle pourrait causer une aggravation de la situation de ce dernier.

2.5. Organisation du travail

La difficulté évoquée ici concerne le moment de la transmission. De nombreux participants estiment que celle-ci doit avoir lieu le plus vite possible, dès le premier contact. Une déléguée travaillant dans un SAJ a exprimé des réserves par rapport à la remise de l'écrit dès la fin de l'entretien. Elle a expliqué que le travail de permanence est supervisé par le délégué en chef. C'est seulement après discussion avec lui qu'une décision est prise quant à la

suite réservée à la demande. Mais le délégué en chef n'est pas toujours directement disponible. De plus, la proposition d'orientation (mise en place d'une aide spécialisée ou non) n'est pas toujours suivie par le conseiller.

2.6. Cas particulier de Bruxelles

Dans un arrondissement tel que celui de Bruxelles, le SPJ travaille directement avec les juges. Il est donc impossible pour lui de communiquer les rapports aux familles.

3. Plus-values identifiées

De nombreux participants à la journée ont identifié divers effets positifs de la communication des écrits : sur la manière de rédiger les rapports (3.1), sur la possibilité de prendre du recul et de mieux comprendre ce qui se passe (3.2), sur la place des familles comme acteurs (3.3), sur l'appropriation de leur histoire par les familles (3.4) et enfin sur le gain de temps à moyen terme (3.5).

3.1. Manière de rédiger plus respectueuse

Quand celui qui écrit sait que son rapport sera retransmis ou lu, c'est le jour et la nuit. Plusieurs professionnels ont témoigné du fait qu'au-delà d'un changement dans la manière de rédiger le rapport, c'est un changement dans la façon de rencontrer les personnes qu'apporte la perspective de transmettre le rapport.

Quand on sait qu'on va envoyer systématiquement le rapport, on n'écrit plus de la même façon : on a ce réflexe de réfléchir sur les mots, d'éviter les jugements de valeur, on fait plus attention. Cela ne veut pas dire qu'on cache des choses. On va d'abord s'obliger à le dire aux gens et puis on l'écrit d'une autre manière que si on se retrouve seul. C'est donc plus la méthodologie de la rencontre qui est intéressante que l'écrit pour l'écrit.

Le fait de savoir que le rapport sera communiqué entraîne aussi des modifications sur la façon de le structurer. Un intervenant dans un SAMIO a par exemple expliqué que les rapports écrits contiennent une rubrique spéciale, sous forme de deux colonnes : les atouts et les freins. *Grâce à ce système, les bénéficiaires se perçoivent mieux.*

3.2. Meilleures compréhension et relation

L'écrit permet à l'intervenant de prendre du recul, de mettre de la distance par rapport à ce qui a été dit. Des personnes pauvres présentes insistent sur le fait que les familles aussi ont besoin de digérer les informations reçues et de *dormir dessus*. Beaucoup de familles ont des difficultés à entendre ce qu'on leur dit même si on leur explique beaucoup de fois. L'écrit peut être plus clair et être lu à tête reposée.

La plupart des services parlent beaucoup de l'importance d'une relation de confiance au cœur de laquelle l'oralité a une grande place. Les familles présentes renvoient quant à elles à l'écrit qui est précisément l'outil pour bâtir cette relation.

Nul ne connaît l'idéal de ce qui doit être proposé, de ce qui va donner le meilleur résultat, mais l'écrit permet de rendre les choses moins contestables, permet plusieurs relectures et une meilleure compréhension de la situation. Un écrit peut être une base. Certains ont peur de l'écrit car cela pourrait se retourner contre eux. Mais les parents et les jeunes peuvent clarifier leurs peurs et leurs difficultés dans ces écrits et se sentir respectés. Les peurs peuvent devenir constructives, ont expliqué des membres d'associations.

Dans le cadre du SPJ, l'avantage de la transmission du rapport est de permettre la comparaison : les personnes comprennent alors bien la différence entre les propositions du SPJ, la position du Parquet et la décision du juge. *Le tribunal nous rabaisait deux fois plus que le SPJ. La déléguée nous a dit qu'elle n'a pas le pouvoir sur ce que le Juge dit.* La transmission de l'écrit constitue une garantie qui permet aux personnes de s'y retrouver entre ce qui a été proposé par le SPJ et ce que le Juge a décidé.

L'impact de la transmission sera d'autant plus grand que celle-ci intervient tôt dans le processus : *le rapport d'investigation, donné aux familles et commenté par elles, est utile pour ajuster les perceptions de chacun au début de la relation. Il permet une meilleure compréhension et évite des mauvaises représentations qu'il est difficile de changer par la suite. Au début, la confiance peut être rompue et difficilement rétablie. Cela permet d'avancer plus rapidement.*

3.3. Place des familles comme acteurs

Des familles ont témoigné du fait que disposer des écrits permet de mieux se préparer, de mieux se défendre par rapport aux choses qui leur sont reprochées, notamment au tribunal. L'accès à l'écrit les renforce dans le cadre du débat contradictoire qui y prend place. On dit souvent que les personnes doivent être des acteurs, l'écrit est un moyen d'y arriver, ont dit plusieurs professionnels. Il constitue une base de discussion.

Avec la transmission des écrits, le SPJ de Tournai a rencontré des changements inattendus, qui témoignent de l'impact de cette façon de travailler sur la place que peut prendre la famille. Ainsi par exemple, le SPJ avait demandé le placement d'un enfant et le Tribunal a finalement décidé un accompagnement éducatif. Cela a été rendu possible parce que la famille a eu la possibilité de se préparer à l'audience devant le Tribunal puisqu'elle disposait de l'écrit et donc, de mieux se défendre.

3.4. Connaissance de leur histoire par les familles

Les écrits permettent aux parents de pouvoir montrer aux enfants, preuves à l'appui, les démarches qui ont été entreprises par la famille pour les "récupérer" et aux enfants de pouvoir retrouver des traces de leur histoire pour mieux se construire ensuite.

Plusieurs délégués ont évoqué les plus-values de telles consultations de dossiers par des jeunes qu'ils suivaient et le bénéfice qu'ils en ont retiré. *Quelques jeunes, à l'approche de la majorité, sont venus consulter. Cela a permis à deux jeunes de rétablir certaines choses, ils voulaient connaître leur histoire, ce que les parents avaient effectivement fait ou pas fait. Ils sont repartis rassurés de voir que leurs parents avaient mis plein de choses en place et qu'on n'avait pas finalement tant d'idées négatives sur les familles. Une jeune fille était persuadée que j'écrivais des choses incroyables sur elle. Elle est repartie rassurée. Un jeune*

qui a relu son dossier a dit qu'il avait pu, grâce à cela, mieux comprendre sa mère sans pour autant tout lui pardonner.

Le parcours des générations est important pour les familles : si je peux montrer que mes parents ont fait quelque chose pour moi, que j'ai fait un peu plus pour mes enfants, je peux espérer que mes enfants en feront encore davantage.

3.5. Gain de temps à moyen terme

Même si cela prend du temps, la communication des écrits permet un gain de temps pour la suite, ont dit certains professionnels.

La charge de travail pour un délégué reste beaucoup trop importante, mais il pourrait y avoir un gain de temps sur le long terme à prendre davantage de temps pour voir les intéressés et rediscuter avec eux des écrits. Les dossiers pourraient vraisemblablement être clôturés plus rapidement.

Clôture de la journée

Monsieur Michel NOEL
Directeur général adjoint expert

Le rôle qui m'a été confié est bien de clôturer nos débats, nos échanges de ce jour. Il ne s'agit certainement pas de conclure une réflexion sur ce thème intéressant, questionnant qu'est « La transparence et la transmission des écrits » dans les diverses relations qui peuvent se nouer au fil des contacts entre ce que le code de déontologie de l'aide à la jeunesse appelle d'une part « les intervenants » et d'autre part « les bénéficiaires de l'aide ».

« A tout seigneur, tout honneur », je commencerai par rappeler les différents témoignages que nous avons entendus dans le courant de l'avant-midi, témoignages vidéos et oraux. Ce fut, pour moi, des témoignages impressionnants, lourds de sens, d'interrogation. Tout à la fois, des sentiments d'inquiétude, de revendication (« on a le droit de savoir »), de volonté de collaborer (« faire un écrit ensemble »), de courage réciproque ont été exprimés.

Ces témoignages faisaient en réalité écho à l'introduction de Madame BAUDART. En utilisant des termes tels que « vérité », « langage clair », « authenticité », la directrice générale a directement défini le niveau à atteindre. Elle a exprimé sa préoccupation de favoriser le débat, le dialogue en se référant aux démarches suivies par le groupe Agora.

A cet égard, Monsieur NIGET, docteur en histoire, professeur à l'École de criminologie de l'UCL, lors de son intervention de l'après-midi, allait nous rappeler combien ce souci du débat, du dialogue est une question complexe, « complexe » au sens de « un tout qui comprend un certain nombre de parties », un « tissu créé ensemble ».

De son côté, Madame Caroline SMLINGROS, membre du groupe Agora et déléguée en chef au SPJ de Mons allait, en abordant le contexte et la méthodologie de la recherche-action au SAJ et au SPJ de Tournai, nous rappeler toute la pertinence de l'écrit. L'article 5 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse est à cet égard fondamental. L'écrit est un outil d'échange, d'évaluation, d'évolution. Bien-sûr, l'oralité trouve une place importante dans les contacts entre les intervenants, les jeunes et les familles mais l'écrit est fondamental. Il est une norme décrétable !

Mais alors, cet écrit, on le transmet ? oui ou non ?

Après avoir entendu nos différents intervenants, je relève que deux positions ont été exprimées : une position idéologique et une position juridique.

Une position idéologique.

Il est évident qu'un programme d'aide doit être remis au jeune et à sa famille. C'est tout aussi vrai pour le document de mise en œuvre d'une mesure d'aide contrainte mise sur la base de l'article 38 du décret. Là où cela ne se ferait pas, ce serait tout simplement une démarche illégale.

Mais jusqu'où va-t-on ? Tous les documents doivent-ils être transmis ? Quid des rapports d'investigation ? des notes de synthèse ? des rapports d'évolution ?

Des préoccupations ont été exprimées à cet égard

- ❖ trop de transparence risque de nuire à la transparence,
- ❖ tous les secteurs n'entendent pas la même chose dans le terme « transparence »
- ❖ attention à une dérive : la transparence de l'individu
- ❖ la culture de la seule communication de l'écrit : une convocation écrite sans réponse si l'on s'en tient uniquement à cela, peut aboutir à une trop rapide judiciarisation.

Une position juridique

C'est Monsieur MEYER, juriste au greffe de la Cour européenne des Droits de l'Homme à Strasbourg, qui nous a rappelé un principe important : il n'y a pas de droit absolu à l'accès aux documents administratifs : il y a toujours un pouvoir d'appréciation de l'autorité !

Il faut constater qu'en cela, l'article 11 du décret relatif à l'aide à la jeunesse trouve pleinement sa place dans l'arsenal juridique de la Communauté française. Il fixe un cadre procédural et les applications concrètes qui en découlent, pourraient faire l'objet de demandes d'avis à la Commission d'avis sur la transparence administrative.

Dans le contexte juridique, il ne faut en outre jamais perdre de vue l'obligation d'ordre public du respect du secret professionnel. Le code de déontologie de l'aide à la jeunesse est une référence essentielle en la matière, en particulier ses articles 6 et 7. L'avis 110 de la Commission de déontologie est également un texte de première importance.

En synthèse, on doit sans doute se résoudre à constater qu'il n'y a pas de réponse définitive à la question complexe de la transmission des écrits. Comme souvent lorsqu'on aborde une question en lien avec des problématiques humaines, sociales, il n'y a pas de formule mathématique. Bien-sûr, la transparence est un objectif fondamental, indispensable mais une trop grande transparence pourrait rimer avec maltraitance.

Je retiendrai un témoignage de ce matin qui évoquait le souhait de « faire des écrits ensemble ». C'est une démarche qui a été initiée au SAJ de Namur et qui me parait, quant à moi, à retenir comme un exemple à suivre, à généraliser.

Annexe

Animation des tables d'échanges

	Animateur	Rapporteur
Table n° 1	Anne ANCIAUX	Rosy BOSSIROY
Table n° 2	Taoufik BENSALIDA	Arnaud KELLENS
Table n° 3	Myriam BODART	Stéphanie LEBAS
Table n° 4	Françoise DE BOE	Colette PIRNAY
Table n° 5	Céline GUERLEMENT	Christine DEMORTIER
Table n° 6	Danny MAHIEU	Lucy DEBAES
Table n° 7	Véronique MICHAUX	Christelle JADOT
Table n° 8	Caroline SALINGROS	Emilie LEBLANC
Table n° 9	Marie THONON	Marilène DEMOL
Table n° 10	Chantal VYGHEN	Françoise JOUNIAUX
Table n° 11	Marie-Dominique RUFIN	Pascale DUBOIS