

**ATD Quart Monde**

Rue des Grands Prés, 23  
CHENEE  
Tél. : 04/367.15.85

**Luttes Solidarités Travail (LST)**

Rue d'Horseilles, 26  
5300 ANDENNE  
Tél. : 085/84.48.22

**Service de lutte contre la pauvreté,  
la précarité et l'exclusion sociale  
Centre pour l'égalité des chances  
et la lutte contre le racisme**

Rue Royale 138  
1000 BRUXELLES  
Tél. : 02/212.30.00

**Direction générale de l'aide à la jeunesse**

Boulevard Léopold II, 44  
1080 BRUXELLES  
Tél. : 02/413.27.38



Editeur responsable  
*Danièle GEVAERT*  
Présidente du groupe Agora  
Direction générale de l'aide à la jeunesse  
Boulevard Léopold II, 44 • 1080 BRUXELLES

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

*Etat des réflexions de l'Agora*  
octobre 2005

Le texte qui suit signe la première étape publique d'un processus engagé depuis plusieurs années par tous les partenaires du groupe Agora. Son contenu aborde les premiers contacts entre des enfants, des jeunes, des familles et des professionnels de l'aide à la jeunesse.

Le plus souvent, ceux-ci se nouent d'abord dans le cadre du Service de l'aide à la jeunesse. C'est dans ce sens que nous avons abordé plus concrètement le premier entretien au SAJ. Le travail est donc à poursuivre et il y aura d'autres étapes... Toutefois, ce que les familles disent de leurs peurs, de leurs souffrances et de leurs espoirs s'applique tout autant dans leurs contacts avec tous les autres professionnels de l'aide à la jeunesse, qu'ils fassent partie de l'AMO de leur quartier, d'un service auquel leur enfant est confié ou d'un service de protection judiciaire...

Ce document s'est construit très progressivement au fil des rencontres mensuelles et du dialogue noué entre les représentants d'ATD Quart Monde, de LST (Luttes Solidarités Travail) et les représentants des conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse, des délégués et délégués en chef, des inspecteurs pédagogiques ainsi que de l'administration centrale. Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale du centre pour l'égalité des chances a apporté également sa collaboration. Chaque élément de ce texte a été réfléchi et a recueilli le consensus de chacun. Les membres des associations ont pu affiner leur apport lors de contacts et de réunions de préparation avec d'autres familles. Les professionnels ont, de leur côté, eu la possibilité de réfléchir au sein de l'union des conseillers et directeurs, de l'union des sections sociales et de prévention générale ou dans leur équipe. Il s'agit donc d'un travail collectif patiemment élaboré. La méthode très exigeante adoptée explique pourquoi les relations avec le SPJ n'ont pas encore été explicitement abordées même si leurs représentants ont participé activement aux échanges et à l'élaboration du texte.

Le texte met en évidence l'importance du travail social réalisé par l'ensemble des services de l'aide à la jeunesse et les conditions nécessaires pour nouer avec les familles des relations qui construisent l'avenir. Un travail de cette importance nécessite, pour être de qualité, que des moyens humains et organisationnels suffisants, y compris au niveau de la formation à l'écoute, soient mis à la disposition de ces services.

Danièle GEVAERT,  
Présidente du groupe Agora

## Spécificité des participants à l'Agora: des positions différentes, des vécus différents, des réalités différentes

**a) La Direction générale de l'aide à la jeunesse**, et en particulier les conseillers, directeurs et délégués sont chargés par la Communauté française d'aider les jeunes et les parents qui éprouvent des difficultés à assumer leurs tâches parentales. Leur mission est décrite dans le décret relatif à l'aide à la jeunesse<sup>1</sup>. C'est par ce biais qu'ils sont confrontés à des situations de pauvreté vécues par une partie des parents, des jeunes et des enfants avec lesquels ils sont en contact...

Le Service de l'aide à la jeunesse (SAJ) est dirigé par un conseiller de l'aide à la jeunesse. Il comprend une section sociale et une section de prévention générale composées de délégués ainsi qu'une section administrative. Le SAJ reçoit les demandes d'aide concernant les enfants et les jeunes en situation de difficulté ou de danger. Il intervient à la demande des enfants, des jeunes, de leurs parents ou familiaux. Il peut aussi intervenir parce que des inquiétudes lui sont transmises par des tiers. L'aide que propose ce service est une aide volontaire qui requiert l'accord des parents et des jeunes de plus de 14 ans.

Le Service de la protection judiciaire (SPJ) est dirigé par un directeur de l'aide à la jeunesse. Il comprend une section sociale composée de délégués et une section administrative. Il intervient par rapport aux enfants et aux jeunes considérés en danger lorsqu'aucune aide pour faire cesser la situation de danger n'a pu se mettre en place de manière acceptée

dans le cadre du SAJ et que le tribunal de la jeunesse a dû intervenir par jugement pour imposer une mesure. Le SPJ exerce aussi des missions à l'égard des jeunes qui sont poursuivis du chef d'un fait qualifié infraction commis avant l'âge de 18 ans et pour lesquels le tribunal de la jeunesse intervient.

**b) ATD Quart Monde et Luttes Solidarités Travail** sont deux associations membres du Collectif des associations partenaires du Rapport Général sur la Pauvreté dans lesquelles des personnes ayant l'expérience de la pauvreté se rassemblent avec d'autres et prennent la parole pour résister à la misère, "pour donner le droit à chaque famille de vivre librement ses responsabilités et tout particulièrement d'élever ses enfants et leur permettre de se développer, de s'épanouir"<sup>2</sup>. Pauvreté et contacts avec les services de l'aide à la jeunesse sont étroitement liés. "Si la réalité de la pauvreté est passée sous silence, alors toutes les mesures, tant préventives que curatives, sont pensées en vue de remédier à des carences individuelles, en termes de guidance, et non en vue de rétablir l'égalité des chances..."<sup>3</sup>. Ces deux associations proposent une démarche qui s'enracine dans la lutte quotidienne des familles les plus pauvres.

**c) Enfin le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale** est un outil créé par l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés suite au Rapport Général sur la

Pauvreté afin de permettre ou faciliter des concertations sur des thématiques relatives à la pauvreté. A la demande de la Ministre-Présidente de la Communauté française, en 1997<sup>4</sup>, il participe aux rencontres entre les associations et la direction générale de l'aide à la jeunesse, à leur préparation et à leur suivi.

**Points communs à la DGAJ et aux associations: une histoire ensemble, un décret et une méthode de travail**

a) Les réunions mensuelles (une dizaine par an), depuis avril 2001, nommées 'Agora' constituent une histoire commune, elle-même rendue possible par des rencontres préalables durant trois ans, entre quelques membres de l'administration centrale et des délégués des deux associations<sup>5</sup>. Prendre le temps de mieux se connaître, de créer des liens afin de chercher ensemble, dans le respect mutuel, les démarches les plus pertinentes pour améliorer l'application du décret, tel est l'esprit de l'Agora. Tous les participants estiment ces échanges tellement riches qu'ils ont éprouvé le désir d'en faire connaître la teneur au-delà de leur cercle restreint, même s'il ne s'agit que d'un état provisoire des réflexions et non d'une conclusion. Ce texte, parce qu'approuvé par tous les participants, représente un grand pas en avant difficilement imaginable il y a quelques années.

b) Le décret relatif à l'aide à la jeunesse constitue une référence commune aux participants: les professionnels tentent de l'appliquer, les familles le subissent ou en bénéficient. L'égalité des chances, énoncée à l'article 3 du décret, une notion centrale en matière de lutte contre la pauvreté, retient particulièrement l'attention des participants à l'Agora: "... Cette aide (l'aide spécialisée) tend à lui (le jeune) permettre de se développer dans des conditions d'égalité des chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine". La priorité de l'aide donnée dans le milieu de vie, à la famille, constitue un deuxième axe important: le texte donne une place aux parents (articles 1, 2, 6, 7...). Pour permettre une avancée significative pour un enfant, il faut tenir compte de son lieu de vie et en particulier de sa famille et investir dans leur promotion.

c) Méthode de travail: le choix a été fait de fonder les échanges sur des réalités vécues et non sur des idées. Cette manière de faire est originale mais exigeante car elle implique pour les participants de recevoir l'image d'eux-mêmes que leur renvoie l'interlocuteur, sur la base de sa perception des choses. De plus, l'option a été acceptée par tous les participants de partir des expériences de ceux qui vivent le plus durement la pauvreté, dans l'optique qu'une telle réflexion sera un moteur de changement pour tous.

**1. Éléments à prendre en considération pour établir progressivement un partenariat dans lequel la famille reste maître de la situation**

**Sens du terme 'partenariat' dans cette note**

Pour les participants de l'Agora, le partenariat implique la reconnaissance et le respect du rôle ainsi que des compétences spécifiques de chacun. Il s'agit de permettre aux parties, (le jeune et ses parents d'une part, les professionnels d'autre part) d'apporter une contribution dans la poursuite d'objectifs avec la conviction que l'autre a une expérience et des ressources propres.

Les mesures ou décisions qui résultent d'un partenariat ne sont pas imposées mais elles recueillent l'adhésion des parties dans un souci de complémentarité.

Le partenariat est constitutif du décret même si le texte législatif n'en parle pas explicitement et n'en donne a fortiori pas de définition<sup>6</sup>.

**L'établissement progressif de cette relation implique que les éléments suivants soient mis en œuvre pour garantir ce partenariat.**

**■ 1.1. Le temps nécessaire**

Les professionnels des SAJ et des SPJ disposent du temps et des moyens nécessaires pour réaliser leurs différentes missions, ce qui est loin d'être le cas actuellement. Cette garantie est indispensable pour leur permettre d'assurer une écoute attentive et respectueuse du vécu et des difficultés des familles.

Les jeunes, les familles en contact avec l'aide à la jeunesse sont en situation de difficulté, de

vulnérabilité. Elles ont besoin d'être respectées dans leur dignité. Il est essentiel de leur laisser le temps nécessaire pour exprimer leurs difficultés, leurs questions. Il est indispensable de permettre à chaque famille d'avancer à son propre rythme, sans précipitation dans la recherche des solutions qui lui conviennent.

Ce n'est qu'à ces conditions qu'une relation de partenariat peut s'établir. Elle permet de se connaître, se reconnaître, comprendre les difficultés et dépasser les peurs réciproques. Le temps est un élément essentiel pour analyser plus sereinement les situations et pour mieux résister aux pressions éventuelles qui pèsent sur l'intervention de l'aide à la jeunesse.

**■ 1.2. La construction de la relation dans le respect et la transparence**

Les professionnels des SAJ et SPJ s'abstiennent de tout jugement ou condamnation. Ils ont la conviction profonde que tout être humain possède des compétences et des capacités de changement. Ils sont actifs dans la recherche de moyens pour les dégager et les mobiliser.

Les professionnels de l'aide à la jeunesse énoncent aux jeunes et aux familles leurs droits, en termes simples, même s'ils n'ont pas toujours les moyens de les faire respecter (exemple: droit au logement). Ils permettent aux familles de comprendre le rôle et le fonctionnement des institutions et des services. Ils leur expliquent les différentes démarches possibles ainsi que les risques éventuels. Ils s'engagent à chercher les moyens de rendre leurs droits effectifs.

Les professionnels ont le souci constant d'impliquer activement la famille en tenant

<sup>1</sup> Rappelons qu'à Bruxelles, le juge est seul à gérer l'aide contrainte.

<sup>2</sup> Extrait de la présentation des associations au cours de la première réunion de l'Agora, le 27 avril 2001

<sup>3</sup> Extrait de la note intitulée "La famille et le placement d'enfants pour cause de pauvreté", Rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, pp 120-127 (site: lutte.pauvrete.be)

<sup>4</sup> Cette initiative donne suite à une demande de la Conférence interministérielle pour l'intégration sociale en novembre 1995 d'examiner le décret relatif à l'aide à la jeunesse dans l'optique d'éviter les placements pour raison de pauvreté et de préserver la relation parents-enfants.

<sup>5</sup> Pour une description de cette démarche, voir le premier rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, pp 116-119 et le rapport d'activités 1999 de la DGAJ p 68.

compte du fait que celle-ci n'a pas le même poids que les intervenants dans la relation.

Ils veillent à rassurer la famille, à dédramatiser autant que possible la situation. Ils ont le souci constant de faire circuler au maximum l'information, dans une perspective de transparence.

Ils reconnaissent les alliances des familles et veillent à éviter les discours qui forcent les familles, les couples, les parents et les enfants, à se déchirer, à s'opposer. Ils tiennent les mêmes propos aux uns et aux autres.

Il est primordial que les professionnels soient bien conscients de l'inquiétude des parents par rapport à l'avenir de leurs enfants: ils souhaitent que ceux-ci évoluent dans de meilleures conditions que celles qu'ils ont connues. C'est donc une souffrance permanente pour eux de constater combien leurs enfants souffrent aussi en étant confrontés à un parcours difficile et que leur projet parental ne se réalise pas comme ils l'auraient souhaité. Quelles explications peuvent-ils donner à leurs enfants quand une décision lourde de conséquences est prise concernant la famille? Quels moyens prendre pour que l'enfant connaisse et comprenne le point de vue de ses parents et celui des intervenants?

Un écrit reprenant les débats, les points de vue (même différents), les souffrances (souvent cachées) et les dimensions de l'accord prend tout son sens.

### ■ 1.3. L'importance et la qualité des écrits

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.

Les écrits sont essentiels pour permettre au professionnel de prendre un certain recul par rapport à la situation, de réaliser une analyse personnelle et de synthétiser son point de vue. Les écrits sont utiles pour transmettre l'information et pour aider à la prise de décision. Les rapports rédigés, les documents relatifs aux programmes d'aide et aux mesures font partie du dossier. Tous les documents de la responsabilité du SAJ ou du SPJ sont accessibles aux jeunes, aux familles et aux avocats. Les services veillent à ce que chacun soit informé de ce droit et proposent un accompagnement pour lire le dossier.

Les familles fondent beaucoup d'espoir au niveau des écrits. Elles tiennent à avoir la garantie que leur point de vue et les différentes démarches qu'elles réalisent y soient repris explicitement. L'écrit rend compte de la situation sur des bases objectives et se révèle donc utile au moment de l'évaluation de la situation et de la prise de décision. Il est essentiel que les familles soient bien informées du contenu des rapports. L'écrit peut aussi servir de base à l'introduction d'un recours.

Le travail d'écriture, s'il est utile pour le professionnel, peut également aider la famille à affirmer sa pensée, à la développer, à la structurer, à se réapproprier sa propre vie et son devenir. En écrivant avec le professionnel, les parents peuvent clarifier leur demande, leur point de vue. De part et d'autre, sur cette base, une relation de partenariat peut progressivement s'élaborer afin de soutenir le projet de la famille.

L'écrit constitue également une trace que les parents peuvent utiliser plus tard pour expliquer à l'enfant les difficultés auxquelles ils ont fait face, les solutions qu'ils ont voulu mettre en place.

C'est pour ces différentes raisons que les professionnels des SAJ et des SPJ apportent une attention particulière à la portée, la qualité et l'utilisation de leurs écrits. Certains points sont prioritaires.

- Il est essentiel que tout écrit à propos d'un jeune ou d'une famille destiné à éclairer une autorité de décision soit précédé d'une rencontre et d'un dialogue avec les personnes concernées. Il faut se donner les conditions pour que l'écrit rejoigne le plus fidèlement possible le point de vue du jeune et de la famille. Une garantie serait de réengager le dialogue rapidement après sa rédaction.
- Le contact qui réalise le rapport de premier contact au SAJ est particulièrement attentif à transmettre fidèlement le contenu de la demande initiale s'il y en a une et à s'assurer que le rapport reflète les échanges.
- Dans les rapports d'investigations sociales ou d'évolution, une rubrique reprend explicitement le point de vue du jeune et de la famille par rapport à la situation. Le contenu est rédigé en commun avec le délégué et développe la perception du jeune et de la famille concernant la demande ou la mesure, l'évolution de la situation et leurs attentes. Tant les points d'accord que ceux de désaccord y sont mentionnés.
- 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.

## 2. Contexte du premier contact

Pour bien comprendre les réactions des familles, les délégués, conseillers et directeurs doivent être conscients de l'image de l'aide à la jeunesse que gardent de nombreuses familles qui vivent dans la pauvreté. Elles expérimentent depuis leur enfance les souffrances liées aux séparations avec le milieu familial, la menace ou la réalité du placement qui pèsent sur elles. Cette peur reste inscrite dans les mémoires. Elle peut contaminer les relations. Elle constitue en elle-même un danger puisqu'elle empêche les familles de demander de l'aide, attitude qui à son tour entraîne un sentiment d'inquiétude chez les délégués, conseillers et directeurs.

Il faut également garder à l'esprit que les conseillers, directeurs et délégués travaillent dans un contexte difficile. Ils sont soumis à des pressions vers une démarche plus contrôlante de la part de certains autres services et plus globalement de l'opinion publique. Ils ont peur de se tromper et de ne pas évaluer correctement une situation de danger grave. Le travail dans le cadre du décret exige d'eux qu'ils acceptent d'assumer une certaine prise de risque et donc de gérer un stress important. Cette peur là aussi peut contaminer les relations.

Les familles qui cumulent les difficultés sont confrontées quotidiennement au contrôle social. Dans leurs contacts avec les intervenants sociaux, elles peuvent avoir tendance à réagir soit par la rébellion et l'agressivité, soit par la fuite, soit par la soumission. Il est difficile dans ces trois attitudes de dégager des pistes dans le cadre de l'aide négociée et dans la recherche d'un accord ou de chercher à associer des parents dans la mise en œuvre d'une mesure contrainte.

<sup>4</sup>Voir notamment les articles 6 (Le conseiller et le directeur ne prennent... aucune mesure ou décision d'aide individuelle sans avoir préalablement convoqué et entendu les personnes intéressées à l'aide...) et 7 (Aucune décision d'aide individuelle ne peut être prise par le conseiller sans l'accord écrit du jeune bénéficiaire... Lorsqu'en application de l'article 38 du présent décret le directeur met en œuvre une mesure d'aide, l'enfant et ses familiers sont associés à cette mesure).

La rencontre de la famille doit se faire par rapport aux difficultés auxquelles elle est confrontée et non seulement par rapport aux comportements qu'elle adopte.

Le contact avec les services de l'aide à la jeunesse place la plupart des familles dans une situation délicate: elles sont en difficulté voire en échec par rapport à leurs responsabilités parentales et craignent un jugement négatif qui les touche dans un aspect très sensible de leur identité: "on est de mauvais parents". En outre, les parents qui vivent dans la pauvreté se sentent coupables et cachent la réalité de la pauvreté pour sauver la famille. Ce sentiment de honte doit être reconnu. Ce contexte émotionnel implique que les professionnels des SAJ et SPJ soient particulièrement attentifs au cadre relationnel lors du premier contact avec les familles.

Que le premier contact ait lieu avec un SAJ ou avec un SPJ, le cadre institutionnel et légal doit être d'emblée explicité aux familles afin qu'elles puissent situer aussi clairement que possible dans quel contexte les SAJ et SPJ travaillent. Quelle est la philosophie du décret relatif à l'aide à la jeunesse? Qui fait quoi? Quel pouvoir a chaque acteur? Quelles sont les limites de son action? Quels en sont les enjeux, les risques?

### 3. Pourquoi une famille arrive-t-elle au SAJ?

Quand on sait que la famille a déjà épuisé toutes les alternatives (amis, réseaux, services,...), peu importe qu'elle se présente de sa propre initiative ou pas, elle aboutit à la dernière porte sans aucun choix.

Dans l'espoir difficile d'une avancée concrète, la famille ose se fragiliser malgré son histoire. La seule chose que la famille ne veut pas entendre, c'est qu'elle est coupable de ne pas

pouvoir subvenir à ses besoins même si toute seule, dans la situation actuelle, elle ne peut pas y arriver.

#### Le premier contact avec le SAJ

Soit la famille adresse elle-même une demande d'aide, soit la famille est invitée à se présenter au SAJ parce que des inquiétudes ont été transmises par un de ses membres ou par un tiers à propos d'un enfant ou d'un jeune. Il arrive que des parents soient invités à se présenter au SAJ alors que leur enfant a été placé dans l'urgence (article 39 du décret).

#### ■ 3.1. La famille prend l'initiative

Le SAJ perçoit la relation comme démarrant sur une meilleure base que quand il est informé par un tiers mais ce n'est pas, pour autant, facile pour la famille. La première personne qui reçoit la demande d'aide doit situer clairement ce qu'est le SAJ, quelles sont les limites de son action, quels sont les risques, quels sont les droits des personnes, par exemple celui d'être accompagné par quelqu'un de son choix.

#### ■ 3.2. Le SAJ prend l'initiative

La lettre d'invitation émanant du SAJ, vécue par les familles comme une convocation, provoque la plupart du temps un sentiment de panique chez son destinataire, qui le pousse à vouloir savoir tout de suite ce qu'on lui reproche ou à fuir la rencontre avec le SAJ. "Quand une lettre du SAJ arrive, la maison s'écroule". Le contenu et la forme de cette lettre sont donc essentielles: il faut qu'elle soit libellée d'une façon claire, précise et constructive et qu'elle contienne les informations importantes pour la famille:

1. le but de la rencontre;
2. la source et le contenu des informations à l'origine du courrier (dans certaines limites à discuter);

3. les personnes qui seront présentes lors de l'entretien et la possibilité pour la famille de ne pas être confrontée directement à certaines personnes ;
4. le droit de se faire accompagner par une personne de son choix;
5. la possibilité pour la famille de demander un rendez-vous à un autre moment, dans un autre lieu si celui qui est proposé ne convient vraiment pas, de reporter le rendez-vous pour permettre aux familles de se préparer à l'entretien ou, au contraire, de l'avancer si la famille préfère ne pas attendre longtemps avant d'être fixée ;
6. l'explication de ce qu'est le SAJ (joindre le folder de présentation);
7. les coordonnées du délégué à contacter ainsi que ses jours de permanence.

Aucune investigation ne peut être faite avant d'avoir impliqué le jeune, les parents et/ou les familiers.

En cas d'échec de ce premier contact parce que la famille n'a pas répondu à l'invitation, il est essentiel que le SAJ prenne d'autres initiatives:

- envoyer une seconde invitation;
- téléphoner ou se déplacer pour laisser un mot;
- faire une démarche pour rencontrer la famille à son domicile après avoir annoncé sa visite par écrit;
- si cela n'aboutit pas et à condition que les informations soient vraiment alarmantes, envoyer une lettre signée par le conseiller avertissant la famille que, vu son inquiétude, le SAJ sera amené à informer le parquet.

Vis-à-vis des services et institutions qui transmettent des inquiétudes au SAJ, certaines balises doivent être posées pour garantir un travail positif dans l'optique du décret et du respect des familles:

- toute démarche téléphonique doit être confirmée par un écrit ce qui oblige les intervenants à préciser leurs inquiétudes, à les objectiver et à assumer leurs responsabilités de manière plus claire. Cet écrit fait partie du dossier;
- si ce n'est déjà fait, l'envoyeur sera invité par le SAJ à informer la famille de sa démarche;
- les SAJ doivent refuser de travailler sur la base d'informations anonymes. Toute personne qui souhaite garder l'anonymat sera orientée par le délégué vers le parquet;
- les SAJ doivent travailler dans la transparence: toute information qui leur est donnée à propos d'une situation doit pouvoir être transmise à la famille, au jeune, aux familiers concernés et être utilisée uniquement en vue d'apporter une aide à la famille;
- dans la mesure du possible, il est suggéré aux services et aux intervenants de se présenter au SAJ avec la famille et d'exposer en leur présence leur demande d'aide, le travail déjà réalisé, les attentes par rapport au SAJ. Cette démarche est plus constructive, elle risque moins de provoquer une rupture entre le service, l'intervenant qui demande l'aide du SAJ et la famille.

Les informations du parquet sont traitées de la même manière que celles provenant d'autres services. Le SAJ ne donne pas d'information au service qui l'a alerté sur le contenu du travail qui s'engage par la suite avec les familles (sauf en accord avec la famille ou au parquet dans les situations de danger et de non collaboration qu'il transmet au tribunal de la jeunesse dans le cadre de l'article 38 du décret).

Dans l'hypothèse d'un premier contact à l'occasion d'un placement dans l'urgence - conditionné notamment par l'existence d'un danger et, faut-il le rappeler, les situations de pauvreté sont très souvent perçues comme constitutives de danger - tout doit être mis en

œuvre pour rencontrer la famille le jour même. Les placements, à cause de l'éclatement des familles qu'ils provoquent, accentuent encore les drames humains liés à la pauvreté.

#### 4. Le premier entretien entre la famille et le SAJ

##### ■ 4.1. Le cadre

Le cadre dans lequel se situe le premier entretien est important. Le choix du lieu est réfléchi avec la famille: au domicile de la famille, dans un lieu neutre, dans les locaux du SAJ. Les services accueillent les familles dans des locaux corrects, suffisamment spacieux, facilement accessibles par les moyens de transport en commun. Un soutien financier est prévu pour permettre à tous d'accéder librement au service.

##### a) Les locaux d'attente

- Les SAJ disposent de deux salles d'attente qui sont de vrais locaux conviviaux (pas des couloirs sans fenêtres). Il est important de disposer de deux salles d'attente parce que les membres d'une famille sont parfois en conflit aigu et ont besoin de prendre un peu de distance.
- Les locaux d'attente proposent certaines commodités aux parents et par rapport aux jeunes enfants (meuble adapté, table à langer, fontaine d'eau, possibilité d'avoir accès à des boissons). Il faut aussi tenir compte du fait que des familles, des jeunes et des enfants doivent parfois patienter un certain temps. De plus, il arrive que des jeunes soient amenés à attendre seuls. Ils doivent pouvoir s'occuper (livres, jeux) et recevoir les collations indispensables.

Il convient de garantir qu'une personne

compétente puisse être disponible pour accompagner le temps d'attente si c'est nécessaire.

- Des panneaux d'information placés dans les salles d'attente permettent aux familles d'obtenir des informations adéquates sur le service.

##### b) Le local dans lequel les familles sont reçues

Le local dans lequel les familles sont reçues lors de la permanence doit bénéficier d'attention: garantir les conditions d'une écoute dans la discrétion, être bien insonorisé et équipé d'une ligne téléphonique avec amplificateur permettant au délégué de contacter des services ou d'autres personnes impliquées en associant la famille à cette démarche.

##### c) Le rôle des membres de la section administrative

L'accueil par les membres de la section administrative (réceptionniste, secrétaire,...) joue un rôle important. Il est nécessaire de leur assurer une formation qui permette d'exercer au mieux cette mission délicate d'accueil.

##### ■ 4.2. L'objet du premier entretien

Au SAJ, la première rencontre se centre sur l'écoute et l'analyse avec la famille de la demande d'aide: il s'agit d'entendre les questions de la famille et de l'aider à formuler sa demande éventuelle. Si ce n'est pas la famille qui a pris l'initiative de contacter le SAJ, il est essentiel de vérifier si elle est informée de l'origine et du contenu de l'intervention et si elle est elle-même en demande de quelque chose ainsi que de lui permettre de dire sa vision des choses. Cette étape est capitale: elle permet de définir l'objet de la collaboration et d'en tracer les limites.

Le délégué essaie de situer avec la famille et éventuellement les autres intervenants présents ainsi que la personne qui accompagne la famille:

- qui est demandeur?
- quelle est la demande?
- pour quels motifs est-elle formulée maintenant?
- quelle est la difficulté?
- qu'est-ce qui a déjà été essayé pour chercher une solution?
- avec quels résultats?
- quelles sont les attentes par rapport au SAJ?
- quel est le premier changement minimal qui serait le signe que la situation s'améliore et qui puisse être évalué avec la famille?

Le délégué conclut l'entretien de la façon suivante:

- s'il estime en concertation avec les intéressés que l'aide spécialisée ne s'indique pas à ce stade, il donne des informations à la famille permettant d'obtenir de l'aide dans un service de première ligne ou au sein de son réseau familial ou social. Le délégué accompagne le cas échéant la famille dans les démarches à effectuer;
- s'il estime qu'un examen plus approfondi de la situation est nécessaire et qu'un consensus se dégage avec la famille, il

explique qu'il va en faire la proposition au conseiller de l'aide à la jeunesse. Il propose des démarches à réaliser pour élargir la compréhension de la situation (par exemple contacter l'école, l'hôpital, d'autres membres de la famille ou intervenants). Il demande l'accord de la famille par rapport à ces démarches et l'y associe au maximum. Il lui explique qu'elle sera prévenue avant toute visite à domicile ou démarche non prévue à ce stade.

- Les investigations peuvent aboutir à élaborer un programme d'aide qui sera débattu lors d'un entretien avec le conseiller. Le délégué prévient qu'une rencontre avec le conseiller sera organisée le plus rapidement possible;
- si les inquiétudes sont importantes et que le délégué ne parvient pas, dans ce premier temps, à associer la famille à une démarche d'aide, il explique aussi clairement que possible les éléments considérés comme susceptibles de mettre l'enfant ou le jeune en danger ;
  - dans certaines situations et particulièrement lorsqu'une aide doit rapidement être organisée, il peut arriver que la famille n'adhère pas aux propositions d'aide suggérées par le SAJ. Il ne faut pas interpréter qu'un désaccord signifie automatiquement une "non collaboration".