

P.V du 08/11/2022

13h30-16h30

Centre Adeps La Mosane,

5100 Jambes

Chantier 3/ séance 3

« Comment clarifier le périmètre des actions de prévention pour éviter la saturation ou l'inefficacité ? Quelles sont les relations entre les acteurs des différents livres du Code ? »

Présents : François Beusart (Service de prévention de Mons), Edwige Barthélémi (SDJ Mons), Thierry Meeus (AMO Chlorophylle), Anne Bathrin (AMO Passage), Laurence Louwet (Service prévention de Liège), Patrick Van Laethem (Color'Ados AMO) Rafikat Daoudi (Cabinet Ministre Glatigny), Didier Deleruelle (G.R.A.I.n.E AMO), Philippon Toussaint (Chargé de prévention Bruxelles & Mons), Afi sika Agbemavor (Service prévention de Bruxelles), Véronique Fioroni (SPJ Liège), Samuel Desmedt (Service prévention générale), Pierre-Yves Rosset (SDJ Bruxelles), Aurélie Demathieu (AMO Mille Lieux de vie)

Excusés : RESSORT Laetitia (SPJ Mons), VIZZINI Raphaël (SAJ Liège), BEULERS Xavier (Service prévention Liège), Joelle Piquard (SAJ Liège), Solène Lelievre (AMO Le Toucan), Bénédicte Gadeyne (AMOSAsbl), Antoine De Clerfayt (AMO La Particule),

Remplacée : Carre Catherine (SPJ Liège)

Invitées : Muguette Poncelet (SPJ Neufchâteau) Laetitia Delcour (Agente de liaison SAJ/SPJ Tournai), Valérie Pierson (Agente de liaison SAJ/SPJ Mons)

Absents : Xavier Willems (Asbl vent debout), Codrat-Alun Teclu (Service Ecole de Perspective.brussels), Marie Genevois (Familles Ressources (Parrainage), Alain Moreau (Cap Verviers), Paul Villers (SPJ Marche-en-Famenne)

Animateurs : Philippon Toussaint (Animateur) Didier Deleruelle (Co-animateur)

1/ APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 18/10/2022

Le Pv est approuvé à l'unanimité.

2/ PRESENTATION DES INVITEES ET SYNTHESE DE LA SEANCE PRECEDENTE

Mr Toussaint : Nous avons pris des contacts avec Guy De Clercq, Jean-Marie Delcommune et Muguette Poncelet, ils ne pouvaient pas se libérer la fois précédente, mais cette fois-ci, Muguette Poncelet a pu se libérer, bienvenue et on aura vraiment besoin de tes lumières et de ton expérience. Laetitia Delcour qui est agente de liaison, j'aime bien la manière dont tu te présentes comme agent de liaison du SAJ/SPJ de Tournai, ce qui rejoint la philosophie du décret. Elle n'est pas que une travailleuse du SAJ mais du secteur SAJ/SPJ voire même Prévention.

Mme Delcour: Au SAJ on m'appelle le couteau suisse.

Mr Toussaint : Et Valérie Pierson qui est aussi agente de liaison à Mons.

Concernant la séance précédente, on avait travaillé en 3 sous-groupes :

1^{er} sous-groupe : A abordé la question de savoir s'il y avait lieu, si c'était intéressant qu'il y ait un document reprenant, abordant les relations entre autorités mandantes, entre travailleurs d'autorités mandantes, services mandatés et de l'autre côté versus travailleurs du Livre1. En tout cas, les acteurs de prévention du Livre 1. Sur cette question, les conclusions du groupe étaient partagées et pas unanimes. Il y avait une partie du groupe qui disait qu'il faut des points de repères écrits, il faut des choses sur lesquelles on peut se baser pour réguler nos relations professionnelles avec des jeunes au centre de nos préoccupations. Une personne du groupe disait par contre, si on formalise les choses en interne, on va cadennasser les choses, on va les rigidifier, on va empêcher les choses d'évoluer et de se vivre de manière harmonieuse. Et la conclusion vers laquelle on semblait se mettre d'accord, c'était de dire un vademécum, c'est-à-dire un recueil de textes, de balises, de points de repère, je prends une phrase qui a été dite par l'un des participants « quelque chose de pratique, de travailleurs à travailleurs, de services à services » quelque chose qui regroupe non seulement des pratiques, mais de bonnes pratiques, mais en plus des

rappels de certaines règles fondamentales comme l'art5 du code de déontologie, comme qu'est-ce que c'est le secret professionnel, le secret professionnel partagé etc. ce qui permettrait d'avoir des travailleurs quel que soit le lieu où ils se trouvent, d'avoir un document où ils se disent, le jeune est là, le rôle du SPJ c'est ça, le rôle du SAJ c'est ça, le rôle d'une AMO c'est ça, les principes du décret c'est ça, le secret professionnel c'est ça et alors tient là, il y a une expérience à remoudre dans un système qui fonctionne déjà, qui est pas mal, qui les satisfont tous. C'est un peu l'idée de faire ce protocole, reste l'idée à savoir si on devait faire ce vadémécum non pas un protocole, si on devait faire un vadémécum ce pourrait être la consigne ou la recommandation que ferait le groupe de chantier 3 ici, ce serait de dire comment on s'y prend pour rédiger ce texte ? Faut-il un texte pour toute la fédération ? Ou bien c'est un texte que chacun fait de son côté ? L'exercice est fait séparément, distinctement à Mons, à Namur, à Tournai etc. qui mettre autour de la table, quel contenu, qu'est-ce qu'on va aborder, et alors, qui est à la manœuvre, car quand on fait une recommandation, on la fait à quelqu'un. Ici, on va faire des recommandations, on peut très bien en faire à l'AGAJ, au ministre de l'aide à la jeunesse, au deux, ou bien de dire on fait des recommandations par exemple, aux autorités, aux chef.fe.s des services publics décentralisés que sont les SPJ et les conseillers de l'aide à la jeunesse. C'est des questions qui restent évidemment abordées et peut-être qu'on aura des éléments de réponse, ou ça va susciter une réflexion chez nous en sachant que ce qui s'est fait notamment à Tournai et à Mons, et peut-être ce qui se fait aussi à Neufchâteau.

La deuxième question à laquelle plusieurs personnes ont essayé de répondre, c'était la question de la vulnérabilité, le public vulnérable, qu'est-ce qu'un public vulnérable, qu'est-ce qu'un public de jeunes en difficultés, qu'est-ce qu'un public de jeune en danger. Alors là, il y avait une certaine unanimité pour rejeter le processus technocratique, qui aurait consisté à dire, telle balise+ telle balise = jeunes en difficultés ; telle balise + telle balise= jeunes en danger.

Mme Poncelet : Nous avons déjà ça, des documents comme celui-là.

Mr Toussaint : Pour la maltraitance !

Mme Poncelet : Oui c'est ça pour la maltraitance, qui permet tout de même de donner aux professionnel.le.s une indication sur dans quoi on est quand on est face à telle situation compliquée.

Mr Toussaint : En fait, la question n'était pas que pour les jeunes en danger, où là il y a sûrement des notions qui sont plus larges, plus claires, encore que ! Ce n'est pas toujours simple, mais la grande difficulté était plutôt le public de la prévention, qu'est-ce qu'un jeune en difficulté, un jeune vulnérable ? Et le groupe avait d'ailleurs conclu qu'on ne pouvait pas parler d'un état de vulnérabilité mais bien de zones de

vulnérabilités dans lequel évolue le jeune et d'un environnement de vulnérabilité dans lequel évolue le jeune ; disant par exemple que la précarité n'est pas égale à la vulnérabilité. On peut très bien être dans la précarité et ne pas être vulnérable, comme la précarité peut enclencher la vulnérabilité, mais ce n'est pas une condition sine qua non. Il n'y a pas de règles pour déterminer cette zone, on préférerait parler de manière globale et qualitative, plutôt que de donner des barèmes et des balises qui étaient quantitatives.

« La vulnérabilité est différente de la précarité, mais la précarité renforce la vulnérabilité si elle est présente, et parfois, la précarité peut parfois elle-même provoquer de la vulnérabilité ». Cette question-là, nous proposons de ne pas l'explorer plus avant pour l'instant, non pas que le sujet est clos, mais, en tout cas on n'a pas une recommandation particulière à faire si ce n'est la possibilité de dire que c'est quelque chose qui se définit de manière subtile, de manière large et n'a pas de manière technique. Et, c'était d'ailleurs dans la première réunion de ce chantier, nous avons dit, on veut surtout éviter de coller des étiquettes à des jeunes, « toi, tu es un jeune en danger, toi tu es un jeune en difficultés, toi tu es un jeune vulnérable » coller une étiquette, n'a pas beaucoup de sens et il faut évidemment que ce soit la manière dont on perçoit les choses qui va orienter notre travail, apporter une réflexion à notre analyse, mais ce n'est pas quelque chose qui doit être déterminant. Quoi que bien entendu, dans l'aide mandatée, à certains moments, il y a des qualifications qui sont faites pour certains jeunes, notamment, pour les FQI, c'est particulier pour les jeunes ayant commis des faits qualifiés infraction, c'est quelque chose qui à un moment donné, ressemble fort à une étiquette aussi!

La question trois va donc être discutée et là aussi avec nos invitées du jour de creuser un peu la question, c'était « A quel moment et où se parlent les travailleurs issus des services du Livre1, la prévention, mais plus spécifiquement du Livre1 et les travailleurs, autorités mandantes ou les travailleurs dans les services mandants ». Il y a des lieux qui existent, il n'y a rien de formel ; il y a des lieux formels qui existent aussi, il y a le CCIS, le Conseil de Prévention, il y a lieu d'objectiver les choses, de les évaluer, c'est des instances qui sont apparues avec le nouveau code, donc c'est des choses qui doivent être évaluées. Mais est-ce que c'est le lieu où on doit parler des relations entre travailleurs mandants, mandatés et le Livre1 ? Donc voilà, la question était posée et nous avons simplement évoqué des expériences qui se faisaient. On avait parlé de Mons, Tournai, un tout petit peu Namur et Bruxelles.

Pour voir qu'il y avait en gros, à Mons et Tournai des choses qui étaient convaincantes et on va vous entendre là-dessus, et en tout cas intéressantes et qui a l'air de bien fonctionner, à Namur, quelque chose qui avait l'air de fonctionner mais qui était quand même en balance parce que c'était en gros, les AMO rencontrent les autorités du conseil, le conseiller ou la conseillère du SAJ et certains de ses agents, une fois par an; c'était un peu faible, et finalement l'expérience bruxelloise que j'ai rapportée qui dit, vous l'avez peut-être lu dans le pv et c'est le terme que j'ai utilisé, donc je ne vais pas le renier, c'est un peu la jungle, c'est un peu chacun pour soi, il y a de services qui ont de très bonnes relations avec le SAJ, de très bonnes relations avec le SPJ, des services qui collaborent avec personne, qu'on ne voit pas, qui ne se côtoient pas, des gens qui se toisent ou bien même qui sont parfois en tension assez forte ; il y a vraiment un tout petit peu de tout, mais il n' y a pas d'instances ou de lieux de rencontres régulières en tout cas avec tous les services du Livre1 et les autorités que ce soit le SAJ ou le SPJ.

Mme Poncelet : Ceux du Luxembourg, j'en parlerai tout à l'heure, qui est un lieu informel, qui s'appelle la réunion AJLux. Maintenant, Thierry me complétera ; parce que là justement, cette question-là d'ajouter, de rassembler les agents du Livre1, on y a pensé, j'expliquerai peut-être cela plus tard.

Mr Toussaint : Merci ! Alors, la question qui restait en suspens, c'était, est-ce qu'il faut ? se parler, se voir, s'entendre ? Autour de quoi ? Pour parler de quoi ? Avec quelle régularité ? Avec régularité ou pas ? Ou bien c'est en fonction des opportunités qu'on a ou bien c'est des circonstances particulières ? il y a un problème donc on se voit ! Tout ça n'était pas déterminé du tout, c'était vraiment en suspens, et l'autre question qui est en suspens c'est si, oui, il faut se parler, est-ce qu'il faut réinventer un lieu ou, on aménage des lieux qui existent déjà ? C'étaient des questions qui restaient et parallèlement à ces questions-là, est venue la question qui était de dire qu'il faut objectiver et évaluer le fonctionnement du CCIS et du Conseil de Prévention. En sachant que, quand on parle d'objectiver, il faut déjà savoir qu'il y a 13 CCIS différents, 13 Conseils de Prévention différents, ils fonctionnent peut-être pas tous de la même manière, c'est là qu'il faut faire un peu un inventaire des choses ; voir ce qui marche, voir là où ça marche et ce qui ne marche pas où ça ne marche pas et tirer des lignes de force et des conclusions par rapport à ça !

Mme Poncelet : On y ajoute la couleur locale parce que c'est un enjeu pour certains nécessairement.

Mr Toussaint : Mais oui voilà !

Et donc là encore une fois, qui doit faire cette évaluation, comment la faire ? Est-ce que c'est l'AGAJ, est-ce que c'est le secteur, le Conseil Communautaire, Mme la ministre, l'observatoire ?

Donc pour ces deux questions (vous avez compris que la question deux, on ne la développera pas cette après-midi), mais la première question qui est de dire, un texte sur lequel on peut se baser que ce soit un protocole, c'était plutôt vers un vadémécum qu'on allait pour ne pas figer trop les choses, c'est donc bien un vadémécum et non un protocole. Et la deuxième question, pour laquelle vous allez apporter pas mal de réponses, c'est la question trois, à savoir les lieux d'échanges et de rencontres entre travailleurs du Livre1 et les autres travailleurs.

Mr Rosset : Pour être sûr de bien comprendre, au début, il y avait neuf questions, qui étaient bien reprises dans le pv avec ce qu'on en tirait comme piste etc. donc là, je vois qu'il y en a plus que deux, je dis plus que mais c'est déjà très vaste, est-ce que par séance, on va travailler et approfondir certaines questions ou là, c'est-à-dire qu'on a deux axes de travail, le vadémécum et est-ce qu'il faut se parler où, quand et qui évalue ?

Mr Toussaint : D'abord, sur les trois questions, j'avais expliqué (tu l'as peut-être lu dans le pv) comment on allait resserrer les questions ensemble, on était peu la dernière fois, si on avait dû faire plus que trois sous-groupes de travail, on aurait vraiment été dans l'embarras, il y avait deux groupes de quatre et un groupe de trois, sinon, ça aurait été deux par deux. Mais rien n'est évacué, donc la troisième question, elle reste disponible pour le groupe et pour le chantier, il nous reste trois séances y compris celle-ci, donc encore deux séances programmées prochainement, une en décembre et une en janvier, libre au chantier de décider qu'on reprenne la question deux qu'on a pour l'instant laissé de côté, mais les invitées d'aujourd'hui, on va surtout parler de ces deux autres questions. Mais, c'est le cœur même de notre métier, le jeune vulnérable, en difficultés, en danger, c'est le cœur de notre métier, j'imagine que ce sera abordé à un certain moment.

Y-a-t-il d'autres questions sur la synthèse, les lignes de forces que j'ai essayé de tirer de nos travaux précédents ?

3/ PRESENTATION DU PROCESSUS DE COLLABORATION ET ELABORATION DE VADE-MECUM ENTRE LE SAJ ET LES AMO DE MONS : LA FONCTION DE L'AGENT DE LIAISON

Mr Toussaint : Je donne la parole au SAJ/SPJ, mais vous êtes des agents du SAJ formellement et officiellement.

Mme Poncelet : Par rapport à la compréhension des choses, raison de ma remarque de tout à l'heure, il y'aurait une présentation du travail sur la collaboration spécifique par rapport aux AMO et le SAJ de Mons, et puis qu'alors, il y avait en effet une pratique par rapport au SPJ. C'est pour cela que je faisais ma remarque, loin de moi l'idée de séparer les choses et je ne m'adressais pas du coup aux agents de liaison. J'avais vraiment dans l'idée qu'on allait réfléchir sur est-ce qu'on a mis en place, protocole ou autres formes de collaboration entre le SAJ et les AMO et ensuite, le SPJ et les AMO, c'était dans ce sens que je pensais les choses et donc je disais honneur au SAJ.

Mr Toussaint : Toutes les expériences, entre autorités mandantes ou services mandatés et par ailleurs de services non-mandatés, toutes les expériences sont les bienvenues, mais aujourd'hui effectivement, spécifiquement, nous avons fait venir Mme Pierson pour parler du travail qui a été mis en place à Mons.

Mme Pierson : Je vais juste reclarifier la fonction de l'agent de liaison, agent chargé de missions inter/intra-sectorielles mais c'est parce qu'on est détachés pour travailler tant avec le SAJ que le SPJ ; même si physiquement on est rattachés au SAJ. Notre fonction est qu'on travaille pour le SAJ et le SPJ. Dès fois, il est vrai qu'il y a des protocoles qui sont uniquement ou des documents avec le SAJ mais, l'information, le travail est fonction du lieu où on est. C'est une précision parce qu'agent de liaison et agent de prévention ce n'est pas la même chose.

Mme Poncelet : Il faut juste que je comprenne dans quel cadre on est, sinon je m'emmêle les pinces. La question de l'agent de liaison est une bonne question, c'est vraiment quelque chose qui est un outil (excusez-moi le terme outil) pertinent et qu'on a développé sur le Luxembourg, c'est vraiment un agent qui va avoir toute son importance dans le travail dans l'avenir.

Mme Pierson : Ce que je vais présenter aujourd'hui n'est pas tout à fait un protocole. Peut-être que je peux commencer par le premier document.

Mr Toussaint : Valérie, en te redonnant la parole, je voudrais signaler que tu as un passé dans l'aide à la jeunesse qui est assez complet.

Mme Pierson : J'ai d'abord travaillé comme éducatrice en maison d'hébergement, puis en AMO, puis en service de protection judiciaire à Bruxelles, j'ai travaillé en maison maternelle, déléguée de suivi au SAJ de Mons, puis agent de prévention, puis comme agent de liaison. L'objectif ici c'est de présenter un document de travail qui a été établi entre les AMO de la division de Mons et le service d'aide à la jeunesse, ce qu'il est important de mettre en avant, c'est que, je suis donc agent de liaison, mais, tous ces documents, ont pu se mettre en place par la volonté de la hiérarchie aussi. C'est-à-dire que, tant ces documents, tant les protocoles que la manière de les faire vivre, les documents qu'on a fait avec la bague de Mons c'est d'abord une volonté de la part de Mr Guy De Clercq et c'est quand même important que ce soit souligné.

Le document de balise avec les AMO est parti du constat qu'au niveau des AMO, ça vous le savez, toutes les AMO n'ont pas la même façon de fonctionner même s'il y a l'arrêté cadre etc. on s'est rendu compte que parfois, non seulement il y a une méconnaissance du travail de l'un et de l'autre, et puis aussi du contexte dans lequel on travaillait. L'idée c'était de se dire qu'on est face à des façons de fonctionner qui sont disparates, qui sont peut-être à harmoniser.

L'idée c'était de se réunir ensemble et de se dire avec les coordinations des AMO ou les directions, s'il ne faudrait pas prendre un temps et pouvoir poser sur la table ce qui va pas ; en sachant qu'on va plus vite quand on a l'habitude de mettre les choses sur la table et dénouer les tensions, c'est beaucoup plus agréable de travailler, et donc c'est en gros ce qui s'est passé. Pour ce document-là, ça a été très long, les premières rencontres ont commencé en 2016, et puis, ça a été parlé de ce qui était difficile et puis des réunions avec parfois des tensions, et c'est petit à petit mettre aussi le passif sur la table, faire table rase et repartir avec quand même ce qui est en fait systématique c'est qu'on travaille tous avec les jeunes et leurs familles. C'est un intérêt commun, on a aussi le relais du secret professionnel, d'un code de déontologie, ce qui permet aussi des échanges de manière cadrée, structurée, légale.

L'idée c'est de se dire également que maintenant qu'on a fait table rase sur tout ce qui ce passe, qu'est-ce qu'on pourrait faire, qu'est-ce qu'on pourrait avoir comme réflexion pour mettre en place des choses qui pourront faciliter la communication, qui vont faire qu'à certains moments, face aux difficultés, qu'on puisse en parler, mais aussi c'est se dire qu'il y aura des éléments qu'on va pouvoir avoir comme balises dans le fonctionnement de chacun, et tout ce qui va permettre de respecter aussi ; le cadre dans lequel chacun on fonctionne, qui évitent des malentendus et qui permettent aussi une fluidité dans les échanges. C'est tant au niveau des

intervenants, des professionnel.le.s en eux même, que vis-à-vis d'une certaine clarté, d'une transparence vis-à-vis du jeune et des familles. La création de ce

document est partie de là. Ça n'a pas été simple, il faut quand même bien le souligner, ça n'a pas été simple parce qu'il y avait les cristallisations aussi ou des choses qu'on n'était pas prêt à lâcher, et puis à un moment donné dans les rencontres on voyait que ça s'essouffait un peu, tant au niveau du SAJ que des AMO, c'était compliqué de se retrouver.

C'est important de préciser aussi que du côté du SAJ, il y avait une volonté d'avoir des représentants, des volontaires au niveau des délégué.e.s qui représentent les délégué.e.s de permanence, et les délégué.e.s de suivi puisque c'est un type de fonctionnement différent, et c'est aussi important de pouvoir amener chacun cette compétence là. L'idée, c'était que chaque fois après, de ramener dans son service ce qui s'est dit, ce qui s'est échangé, avoir les échos des uns et des autres et essayer d'avancer comme ça. A un moment donné, on a senti que c'était trop "*touchy*", et on s'est dit, qu'on pourrait faire appel à un organisme extérieur avec une spécificité bien particulière, et on a pris contact avec RTA pour leur demander eux d'avoir un regard méthodologique plus neutre, plus dégagé, avec des outils que nous, on n'a pas forcément en tant qu'intervenant de terrain. Et donc, c'est avec eux qu'on a recommencé à mettre des séances en place, ces séances ont été assez disparates aussi, car on a eu la crise sanitaire qui s'est invitée, et pendant tout un temps, les choses se sont un tout petit peu essouffées. Ceci étant, il y a eu une première version de ce document-là qui a été établie en 2018, et vraiment l'idée aussi par rapport à ce document-là, c'est éviter d'être dans la rigidité ; et donc de pouvoir aussi faire évoluer les choses en fonction de l'expérience, de l'expérimentation, parce-que c'est bien d'avoir un document comme ça, mais l'expérimenter est indispensable aussi, parce que les choses ne sont jamais figées, elles évoluent beaucoup dans notre secteur aussi. C'est aussi ça, y mettre la pratique quotidienne, la confronter ensemble et voir, tiens, quels sont les freins et les leviers, qu'est-ce qui est utile ou à revoir éventuellement.

On s'est dit également qu'on pouvait travailler en sous-groupe de travail, vraiment par petit groupe et expérimenter, amener dans ces petits groupes là, les expériences qu'on rencontre vraiment dans la pratique ; quand on travaille ensemble, qu'est-ce qui va bien et qu'est-ce qui fonctionne moins bien ! Simplement parler de situations qui ont bloqué ou au contraire qui ont bien marché aussi. L'important dans l'élaboration de ce genre de document c'est souvent axé sur ce qui fonctionne pas mais, regarder aussi ce qui se passe bien. Souvent rappeler l'art des règles communes d'avoir ce genre de document.

Pour le moment, il y a une dernière mouture, une dernière mise à jour qui a été faite en septembre 2021, donc l'idée dans ce document, c'est de faire une évaluation annuelle puisque c'est quelque chose qui est maintenant usité et qui fonctionne bien.

Et donc, par rapport à ça, il y a aussi quelque chose qui n'est pas forcément dans le document, on a fait une journée de présentation avec les AMO et le SAJ pour que chacun puisse présenter sa spécificité ; donc on a élaboré à côté de ça, un répertoire avec les spécificités des AMO de la division, les compétences territoriales là où on peut envoyer les gens, comment contacter etc. de manière que chez nous aussi, les délégué.é.s de permanence puisque ce sont eux qui travaillent spécifiquement avec les AMO, mais de toutes manières tous les délégué.é.s de pouvoir orienter les familles vers telle AMO. Ce répertoire est donc aussi disponible pour bien compléter la manière dont on fonctionne, et ça a été aussi de rappeler le fonctionnement au niveau de la permanence, et au niveau du suivi.

C'est vraiment se présenter et ne plus être dans ce qui va ou qui ne va pas.

Toujours par rapport à ce document-là, il a été prévu une présentation au SPJ, mais celui-ci a connu un gros cambriolage récemment, sinon Il est prévu de prendre une demie-journée pour aller représenter AMO et SPJ, toujours dans l'idée de cette prise de connaissance, puisque, quand même s'ils n'ont pas participé à l'élaboration du document de balise, c'est aussi bien d'avoir connaissance d'un document de travail tel que celui-là.

Je ne sais pas si vous avez des questions plus particulières ?

Mme Poncelet : Est-ce que l'équipeAJ c'est toutes les AMO ?

Mme Pierson : L'équipeAJ c'est encore autre chose. Ça c'est le deuxième document.

Mr Rosset : Sur l'évaluation et la pratique annuelle, qui évalue ?

Mme Pierson : Ici ce sera l'agent de liaison en charge du portefeuille. Donc l'agent de liaison, le conseiller ou la conseillère, et puis sans doute ; puisqu'on a la chance depuis l'élaboration de ce document, quatre délégué.é.s en chef chez nous, un beau luxe, l'idée c'est de pouvoir adjoindre un délégué en chef et les coordinations des AMO. L'idée c'est de se dire chaque fois qu'on va chercher au sein des équipes respectives qu'est-ce qu'il y a à dire à ce moment-là, s'il y a des choses à évaluer, des choses à revoir et de mettre tout ça ensemble.

Mr Deleruelle : Et de façon complémentaire, vous avez continué à travailler avec l'aide de RTA, d'intervenants extérieurs ou vous avez géré ça.

Mme Pierson : Je pense que pour cette fois-ci ce sera encore ; en fait on n'a pas encore établi ça. Ce sera probablement après qu'on ait prévu de la façon dont ça va se dérouler avec le SPJ et les AMO.

Mr Toussaint : Edwige, peut-être que tu as envie de rajouter quelque chose, tu as participé au travail aussi !

Mme Barthelemi : A certains moments mais pas tous, c'est principalement ma collègue Valériane Reibel, moi, j'ai trouvé que c'est vrai que ce processus d'échanges était très intéressant, que la présence d'un tiers comme RTA a permis de sortir de l'opposition et dans une dualité de position, et c'est ça qui a permis que ça puisse circuler, je pense que ça a été vraiment aidant ; alors en relisant les balises je me dis que ça va de soi, mais ce qui est intéressant, c'est que ça permet aussi de ramener du contenu dans les échanges, dans des incompréhensions, c'est l'occasion qui fait le larron aussi, évidemment, ça c'est pas le texte qui est la « substantifique moelle », mais c'est tout ce qu'il y a autour, de l'occasion de se rencontrer et de se dire qu'il y a des points dans nos pratiques qui ont posé problème et qui font que c'est nécessaire d'en parler et donc, ça participe en tous cas à l'élaboration d'un climat qui rend possible le fait de parler à un moment donné et de dire ce qui peut fâcher, les désaccords, parce qu'il peut y en avoir aussi, mais je pense que notre capacité de parler, c'est notre seul outil pour trouver des pistes de solutions et des issues constructives.

Je pense que c'est une belle expérience qu'on essaie d'exporter sur Charleroi, mais voilà ! Vous lisez bien « il faut que l'institution soit partie prenante » si on n'a pas ça, c'est extrêmement difficile évidemment d'en accorder toute la teneur. C'est plus du processus comme tel que du document en soi, c'est normal que ça se passe comme ça ; il n'y a rien de neuf sous le soleil mais, c'est toutes les occasions du contenu et des échanges qui sont positives.

Mme Pierson : C'est même par rapport à ça , et là je parle pour ma chapelle puisque évidemment je me mets dedans, mais au niveau du SAJ, on trouve que depuis ce document-là, c'est beaucoup plus facile quand on prend contact, on sait où on va, c'est beaucoup plus fluide, on a un gain de temps et de qualité, et pour les bénéficiaires, ce qui est la plus-value, eux sentent qu'il y a en même temps une collusion, en même temps, on peut dialoguer et en même temps chacun a son cadre de travail. Il est facile d'identifier qui fait quoi, comment ! C'est ce qui est repriis aussi dans le document, l'important c'est de poser le cadre

Mr Deleruelle : Et aussi un aspect de transmission qui est facilité, je pense à, quand il y a un nouvel agent où il y a un package qui existe et qui peut te servir de support aussi.

Mr Toussaint : J'ai encore quelques petites questions. Donc à l'initiative, c'était le conseiller, cette initiative a tout de suite trouver écho dans les AMO ? Il y a eu des réticences, des questionnements ?

Mme Pierson : ça, je vais peut-être un peu subjective, je ne sais pas, Laetitia je me tourne un peu vers toi parce que tu connais aussi bien.

Mme Delcour : Tous ceux qui connaissent Mr De Clercq, savent que c'est un dinosaure de l'aide à la jeunesse avec toutes ses compétences, mais toutes ses connaissances aussi. Donc, je pense que ça ouvre des portes aussi.

Mr Toussaint : On avait dit à la séance précédente que c'était sans doute pas pour rien qu'il y a eu ce processus d'abord à Tournai, puis à Mons. D'abord, Guy De Clercq a été directeur à Tournai puis à Mons où il a été conseiller.

Mme Delcour : Il n'a pas fait tout, tout seul, mais il est en grande partie son charisme fait que, s'il a envie de se mettre au travail sur un sujet, on va se mettre au travail sur le sujet et c'est comme ça ; et on suit le mouvement.

Mr Toussaint : Une autre question que j'avais, est-ce que vous êtes partie d'une page blanche, ou vous êtes partie aussi de choses qui existaient déjà avant, qui ont été complétées, évaluées ?

Mme Pierson : D'une page blanche ! Au début c'était vraiment de dire, il y a des choses qui ne fonctionnent pas, c'est partir vraiment de situations réelles quoi !

Mme Barthelemi : C'est ça qui était riche, c'est des deux côtés ; on avait nos insatisfactions en tant qu'AMO et nos questionnements en se disant que ce serait peut-être bien de se rencontrer et du côté de Mr De Clercq, il y a aussi l'élan qu'il peut avoir et qui a mobilisé, je dirai l'institution. C'est vrai qu'au début, on est vraiment partie de la page blanche sur fond d'incompréhensions, de choses qui n'allaient pas, de pouvoir se le dire et que ça ne soit pas dangereux de l'évoquer.

Mme Pierson : Ce qui était bien aussi, c'est de dire aussi que là, ça, c'est ton terrain, ça c'est mon terrain et qu'est-ce qu'on peut trouver comme collusion entre les deux et c'était vraiment cet aspect là aussi.

Mr Toussaint : des zones de frottements intelligents !

Mme Barthelemi : C'est ça qui était aussi intéressant, de se dire qu'il y a des zones de frottement, mais il y a aussi des droits aussi et qu'on ne peut pas tout négocier, on ne peut pas tout accepter, et donc le fait d'être tout le temps dans ces allers-retours, ça a été riche.

Mme Bathrin : Je me demandais du coup, qui menait ces rencontres au départ, j'ai entendu que par la suite c'était RTA, mais au départ c'était qui ?

Mme Pierson : C'était les coordinations et directions d'AMO, le délégué dirigeant à ce moment-là, et puis, il y a eu en plusieurs étapes ; d'abord, il y a eu agent de prévention, moi j'ai participé au tout début à l'élaboration de ce parcours-là, et puis de notre côté, il y avait une volonté d'avoir des agents de terrain et c'est là qu'on avait proposé délégué.é.s de suivi et de permanence de participer aux réunions sur base volontaire.

Mme Bathrin : ça c'est pour la participation, mais de mener vraiment le débat ?

Mme Pierson : C'est un peu en intelligence.

Mr Toussaint : Il n'y avait pas de leadership, on se réunissait et, non mais c'est très bien.

Mme Pierson : il y en avait un tout petit peu, mais chacun avait quand même sa voix.

Mr Toussaint : Et alors, j'ai une partie de la réponse ; parce que tu l'as dit Edwige mais, tu parles de coordination de services AMO, mais donc il y avait des travailleurs aussi ; j'ai entendu que Valériane a participé à des travaux

Mme Barthelemi : Oui, mais ça c'est le principe de notre équipe. Moi je trouve qu'à un moment donné, il faut aussi potentialiser les compétences de chacun.

Mr Toussaint : En général, les AMO, c'est des petites équipes, donc le directeur est très proche de ses collaborateurs et c'est pas quelqu'un qui est au-dessus tout en haut et qui ne voit jamais ce qui se passe sur le terrain ; mais est-ce qu'il y a l'adhésion dans les AMO de la part de tous les niveaux d'intervention ?

Mme Pierson : Oui ! L'idée qui a été proposée d'entrée de jeu, c'est de dire (je caricature un peu) c'est ouvert à qui veut. Après, l'idée c'est de chacun de pouvoir ramener au sein de son service ce qui se dit, ce qui s'échange pour pouvoir avancer. C'est vrai que si on a qu'une position, dans d'autres protocoles où c'est beaucoup plus lourd, je pense au protocole Cpas, la direction, on oublie ; donc voilà ! Et là, ça ne fonctionne pas du tout de la même manière.

Mme Delcour : Et l'idée de faire une journée de présentation où tout le monde participe, du coup, tu peux faire intégrer tout le monde.

Mr Toussaint : Et alors, la dernière question que j'ai à poser, c'est la plus compliquée, parce-que je n'ai pas envie de faire celui qui (..) et ce n'est vraiment pas du tout ça, parce-que je l'ai lu et je l'ai décortiqué, mais, c'est parce qu'on en parle souvent et c'est un peu la tarte à la crème, c'est la participation des bénéficiaires. C'est facile à dire, mais pas facile à faire. Comment peut-on mêler des bénéficiaires à ce genre de travail ? Est-ce que c'est possible ? Est-ce que c'est faisable ? Via des associations comme le RWLP par exemple, ou le groupe Agora ? C'est une

question que j'ouvre. Ici, c'est les professionnel.le.s qui se sont retrouvés, et je suis sûr vous aviez en tête bien sûr le jeune et les familles au centre de vos préoccupations mais, est-ce qu'on peut imaginer d'une manière ou d'une autre à un moment donné qu'on puisse carrément en parler avec des bénéficiaires ? Pas avec les bénéficiaires, mais des bénéficiaires, parce que tous les bénéficiaires c'est pas possible.

Mme Pierson : Je dirai pourquoi pas ! Mais, là de nouveau la difficulté c'est, en fait, j'ai aussi la casquette RHESO (réforme santé mentale projet 107)

Mr Toussaint : Je pensais donner la parole à un moment donné à des gens qui ont l'habitude de parler des bénéficiaires que sont par exemple, le RWLP, qui est dans le secteur de l'éducation permanente, et donc dans ce sens-là, ça pourrait être intéressant. Les faire réagir par rapport à ça.

Mme Pierson : Je pense que, c'est tout à fait à part aussi ça comme fonctionnement. Pour moi, la difficulté, elle est double ; d'abord c'est pas du tout nos mœurs, c'est pas du tout dans la manière de fonctionner jusqu'ici, « *why not* », mais après, c'est vraiment des choses à réfléchir de manière un peu plus méta avant d'en arriver à mettre ça en place. Parce que c'est vraiment un changement de mentalité.

Mme Barthelemi : Moi, je trouve que ça pourrait être vraiment intéressant, mais il faut vraiment qu'on se prépare aussi à accepter aussi ce qu'il y a à entendre. Sinon, je trouve que c'est une illusion de leur donner la parole et ça, ça ne va pas. Si on est prêt à les inviter et à inviter des personnes qui n'ont pas été contentes non plus et qui ont des choses à dire et à exprimer, il faut s'assurer que la parole ait des effets. Parce-que sinon, c'est entretenir une illusion et donc, il y a encore sans doute, il y a encore un chemin pour aller plus avant peut-être dans des désaccords entre les deux horizons de travail, parce-que, je pense qu'il y a encore des questions qui mériteraient d'être approfondies.

Mr Toussaint : C'est pour ça que je disais qu'il fallait demander au RWLP ou ATD-Quart Monde, parce-que, c'est des gens qui ont l'habitude justement d'exercer l'expression des bénéficiaires. C'est vraiment le cœur de leur business.

Mr Rosset : Les AMO aussi cela dit !

Mr Toussaint : Oui mais, ils sont parties prenantes dans l'histoire et c'est cela qui ne va pas.

Mr Rosset : Moi j'ai bien l'idée du méta, parce qu'il ne faut pas juste récolter la parole des bénéficiaires, mais il faut les outiller avant. Moi j'ai fait plein de processus participatifs chez le DGDE, l'Observatoire, tout ce qui était volet quantitatif et qualitatif des animations, il faut avoir des balises de travail. Il faut d'abord les outiller à la prise de parole, leur expliquer c'est quoi les enjeux, les limites, le mandat de

chacun, il faut faire des animations aux droits de l'enfant, pourquoi faire, c'est quoi l'objectif, les réunir, arriver à faire en sorte qu'on en ait un échantillon suffisant qui reste dans le processus donc c'est compliqué.

Ce que je voudrais dire, c'est quand tu dis, nous, les AMO c'est notre rôle, d'un côté, il faudra partir de gens qui sont, parce-que le lien prévention éducative, là, on va être dans l'aide individuelle et en prévention sociale, on va faire beaucoup de participation, ce qui est compliqué, c'est qu'il faut respecter le secret professionnel, l'anonymat, confidentialité qu'il faut préserver, alors, aller récolter la parole des gens qui vont directement être suivis dans les dossiers, ça pose des questions déontologiques fortes.

Donc c'est bien dans ce cas-là de demander à l'observatoire ou le DGDE qui en fait, ont une vision méta sur le FBW, qui connaissent tous les acteurs des Livres et de peut-être travailler de manière plus holistique sur ces questions-là et pas forcément par division, en même temps, c'est intéressant de connaître les spécificités locales, mais dans ce cas-là, il faudrait trouver des gens qui ont une vision méta. Par exemple, le Réseau Wallon c'est intéressant si on veut toucher un certain public, l'expertise de la participation, ça va être le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, ou le Forum à Bruxelles.

Mme Pierson : Moi c'est la question de la représentativité aussi.

Mr Rosset : Clairement, et aller chercher des jeunes qu'on ne peut pas toucher dans ces processus.

Mme Pierson : Et ce n'est pas n'importe quels jeunes, soyons honnêtes qui vont pouvoir s'intégrer dans un processus comme ça. Parce-que, ça demande quand même des capacités intellectuelles, ça demande un accompagnement, ça demande plein de choses aussi. Pour moi, la participation des bénéficiaires, ça pose aussi la question de les outiller, le cadre etc. mais il faut savoir jusqu'où les professionnel.l.e.s sont ok aussi d'aller. Je pense par rapport à ça, j'utilise peut-être des mots maladroits, mais il faut qu'on soit éduqués nous aussi.

Mr Deleruelle : Comme tu dis, le centre de gravité doit rester aussi au niveau du réseau local et co-construire éventuellement avec, je pense qu'à un moment donné, le réseau est mu par une maturité réciproque qui fait qu'à un moment ça marche. A un moment donné, je pense qu'il y a une pièce qui doit venir s'adjoindre en termes de participation.

Mr Toussaint : Ce que je retiens de ce que tu as dit et qu'Edwige aussi a dit, ce qu'on retient, c'est le processus en lui-même, à la rigueur, presque plus important que le résultat. Et donc, si on devait faire des recommandations pour le secteur, ce serait de dire, dans d'autres arrondissements, mettez en route ce processus-là, mais ne faites pas un copier/coller du document, parce-que le document en lui-même.

Parce-que le document oui, on pourrait dire écoutez, voilà, j'ai appris qu'à Mons ils ont fait ça, donc je fais une photocopie et je donne à tous les services AMO. C'est perdre la quintessence me semble-t-il de tout ce travail et en même temps, c'est réinventer la roue là où elle existe déjà.

Mme Delcour : A Tournai, on avait des rencontres qui ont été initiées au départ avec le SAJ et les AMO, puis, ça n'a pas pris parce-que ce côté formel n'a pas pris par contre, les rencontres informelles, on avait bien aimé. Voilà, il y a des choses qui se font, dernièrement, on s'est rencontré au CCIS, il y a eu une présentation des AMO et est revenu sur la table cette rencontre avec le SAJ, de remettre en place cette rencontre avec le SAJ et les AMO et du coup, j'en ai parlé avec Didier sur la route et j'en avais parlé à d'autres directions d'AMO, il y a des choses qui vont pouvoir se remettre en place, on ne va peut-être pas aboutir à un document de collaboration, mais il y aura des choses qui vont se mettre sur la table et se discuter.

Mr Deleruelle : Et puis, il y a une mutualisation qui doit être faite aussi, des réflexions qui sont faites ici ou là, d'outils, des vadémécums etc. mais mutualiser les réflexions, après, chacun se les approprie ou pas en fonction des besoins ; il y a beaucoup de choses qui sont faites mais qui ne sont pas partagées ou connues ça pourrait nourrir les processus locaux.

Mme Delcour : il y a un manque d'information de ce qui se fait ailleurs. Et c'est dommage, en effet, on ne peut pas mettre à la même sauce quand on est à Mons, à Namur ou à Liège, parce qu'on n'a pas la même population, les mêmes travailleurs, les mêmes réalités de travail, mais de savoir qu'il existe quelque chose à Liège de fonctionnement avec les AMO ou avec d'autres choses.

Par exemple, nous on a mis en place un guide de bonnes pratiques avec les milieux hospitaliers dans le cadre de la Commission de Coordination d'Aide aux Enfants Victimes de Maltraitance, c'est tout le processus qui était intéressant, limite le vadémécum, on s'en fout il va rester dans un tiroir comme tout le reste, mais, toutes les discussions qui ont été faites avant, limite, on va retenir le schéma de comment ça se passe et tout ça ; mais c'est tout ce qu'il y a autour et toutes les discussions qui ont été faites qui sont intéressantes, dans la collaboration avec ces services et donc là, moi c'est ça l'intéressant mais il faut qu'on puisse mutualiser, qu'il y ait quelque part, un endroit où on peut aller chercher tous ces outils. Ça fait longtemps qu'on en parle en prévention : « un outilothèque ».

Mme Pierson : Après, ce qui est aussi difficile, c'est de maintenir le lien. C'est des choses, si on ne les entretient pas cette flamme, si on n'entretient pas ces rencontres, c'est plus dans l'évaluation, on insiste beaucoup aussi sur les rencontres physiques, de vraies rencontres et d'alimenter ça sinon ça se perd. Les protocoles qui sont imaginés entre administrations et qui doivent être mis en place

sur le terrain sont beaucoup plus compliqués car ça vient d'en haut et ça va vers le bas, c'est beaucoup plus compliqué à alimenter, à aller explorer.

Mr Beusart : Parfois j'ai du mal à comprendre, j'ai deux réflexions que je me fais.

La première réflexion, c'est que si je comprends bien, le guide de bonnes pratiques, c'est bien, ça existe mais je sens dans les conversations des réticences de les amener quelque part puisque c'est prendre quelque chose qui est déjà fait, mais, c'est ça !

Et la deuxième chose que je semble comprendre, c'est que, c'est pas tellement le document final qui est intéressant mais c'est tout le processus ; et je me dis aussi que, quand je vois autour dans les différentes réunions que je fais, le nombre de turn-over qui existe, le nombre de personnes qui sont là et qui s'en vont, qui viennent, alors est-ce que c'est pas que ces processus-là ne deviennent pas quelque chose de récurrents pour que justement tout le monde se mette autour de la table. Parce-que vous, vous savez, c'était hyper intéressant de partir de la base, de rencontrer des gens du terrain, de travailler tout ça, très bien ! Les travaux, c'était en 2018 ou 2017, on est cinq ans après, dans les services, qui restent par rapport aux gens qui ont travaillé avec vous ? C'est ça aussi tout cet enjeu ; de se dire comment créer un vadémécum, un guide de bonne pratique, des balises, que des services se rencontrent, et comment aussi se trouver des lieux pour discuter de manière intrasectorielle. Voilà, les deux questions que je me pose, je n'ai pas de réponse.

Mr Rosset : Justement, on a beaucoup de turn-over, par exemple Christel qui est l'ancienne directrice du SDJ me disait qu'en dix ans, elle a recruté quarante-deux personnes, c'est pour donner une image et quantifier le turn-over, ce qui est intéressant dans les balises, c'est qu'il y a la culture institutionnelle qui évolue, la société, les fonctionnements et les cadres réglementaires et décrets, mais avec des balises comme ça, ça permet peut-être aux nouvelles personnes qui arrivent, de leur donner aussi des guidelines, j'aime bien le mot balise parce-que je trouve que c'est toujours important, quand tu dis protocole c'est contraignant et là, tu dis aux AMO, parce qu'on est non-mandatés, on y tient, et si on nous dit protocole, on fait « non » allez voir ailleurs, balise ça me va ! c'est un peu pas hors-piste mais tu peux composer sur la piste comme tu veux et ça j'aime bien, l'idée c'est un peu ça, mais là où il faut mettre à jour parce-que les pratiques évoluent c'est dans l'évaluation ; c'est pour ça que j'ai posé la question de qui évalue ? Selon moi, si tes travailleurs sont impliqués dans l'exercice d'évaluation ou de mise à jour, ça permet quand même d'avoir des balises claires, des lignes de force, j'aime bien le mot « ligne de forces » après les mettre à jour. C'est pour ça que les bénéficiaires, pour revenir à leur participation, je sais que c'est compliqué en pratique, on veut tous et toutes de leur participation mais c'est compliqué et ça demande aussi d'argent, il faut le dire, faire un vrai processus, à chaque fois il faut des moyens humains et en

termes budgétaire, mais c'est pour ça que c'est fondamental comme ça évolue les besoins, on parle de groupe vulnérable, c'est quoi la vulnérabilité, on voit notre public cible de plus en plus large, je ne veux pas rouvrir le débat mais tous les jeunes qui viennent nous voir sont vulnérables d'une manière ou d'une autre, que ce soit par leur environnement ou leur statut juridique etc. donc je trouve que la mise à jour, nécessite encore plus d'avoir la participation des bénéficiaires, c'est pour ça qu'il faut vraiment trouver un moyen, et ça rejoint directement la troisième question, je fais du coq à l'âne mais tout ça c'est bon mais si on n'a pas un Guy De Clercq, parce qu'il est incroyable, pour prendre le leadership, qui va le faire ? Et la réponse du qui va le faire, c'est plutôt l'endroit dans lequel on va se concerter. Alors, le CCIS, on va pas se mentir, moi je viens d'arriver dans la prévention, on m'a dit plein de choses sur le CCIS et c'est pas toujours sympa, les chargés de prévention, moi j'en ai un bien, c'est Philippon. C'est se dire qui prend le leadership ?

A Bruxelles, on a un collectif d'AMO bruxelloise, on pourrait tout de suite avoir une fédération qui serait autour de la table, il faut faire gaffe à qui prend le leadership. Si c'est l'admin, on peut vivre ça comme des mandats déguisés, par contre, si on a une personne, moi je ne connaissais pas les agents de liaison, par exemple les gens comme vous qui prennent le leadership sur des choses comme ça, sur base de travaux qui ont été déjà menés en impliquant les bénéficiaires, c'est super ! Si on fait ça à Bruxelles, Philippon, moi je resterai dans la prévention toute ma vie !

Mme Pierson : La commission des AMO, je rebondis là-dessus, c'était rediscuté ce document-là, en fait, non seulement on revenait à la base, mais, au niveau des AMO si je ne me trompe, vous revoyiez ça tous ensemble aussi.

Mme Barthelemi : Il y avait des commissions AMO qui rediscutaient du document et on voyait un peu si on avait d'autres choses à rajouter.

Mme Pierson : Notre fonctionnement à Mons, c'est d'impliquer au maximum, on en demande beaucoup aux délégué.e.s dans des processus comme ça. Il y a des délégué.e.s qui sont identifié.e.s et en fonction l'intérêt de chacun.e, c'est ça aussi qui est positive et en même temps c'est lourd en temps.

Mme Fiorini : Pour information, et c'est vraiment tout neuf, ça vient d'être finalisé à Liège, Raphaël Vizzini l'agent de liaison de Liège qui n'a pas pu être présent mais excusé, vient de me communiquer qu'à Liège, ils avaient une convention de travail AMO/SAJ, en 2021, et là maintenant, d'un commun accord ils le nomme protocole de collaboration entre les AMO de la division judiciaire de Liège et le SAJ de Liège donc, après quelques réunions de travail, ils ont validé le document repris en annexe, ce protocole est désormais signé par l'ensemble des protagonistes souhaitant y adhérer. Donc protocole on signe si on souhaite y adhérer, les AMO n'ont pas encore diffusé de leur côté et le SAJ l'a diffusé par rapport aux membres

de son personnel, et donc ça va être évalué deux fois par an, ils vont faire des tables rondes avec les directeurs des AMO, la conseillère, les conseillers adjoints, l'agent de liaison et des délégué.e.s qui vont participer, deux délégué.e.s de chaque section sociale et les DPC de chaque section sociale. Ça vient d'être finalisé à Liège.

Mr Van Laethem : Je reviens sur ta dernière question, qui pour moi a été balayée assez vite, sur la participation du public, moi j'avais assisté en son temps à un colloque organisé par l'institut Wallon de santé mentale, ça s'appelait les passagers du Rhéso, ils avaient mis au feu de la critique, leur modèle de collaboration et il y avait, mais je pense que la santé mentale, c'est beaucoup plus organisé que chez nous, il y avait des groupements de patients qui étaient venus sur scène. Ils avaient d'abord travaillé en focus group pour justement discuter comment leur expertise par rapport à ce que eux avaient vécu en termes de collaboration, c'était passionnant ce regard d'expert qu'ils ont, ni moi AMO, ni personne ne l'a. C'est vraiment super intéressant. Ils avaient la faculté de pouvoir pointer les petits détails qui nous permettent à nous d'enrichir la collaboration. Je pense qu'il y a moyen de faire participer, ce serait vraiment intéressant.

Mme Delcour : Je voudrais juste rebondir sur ce que Pierre-Yves a dit par rapport aux agents de liaison, en effet, on a ce regard extérieur et en même temps intérieur. Notre mission, c'est l'intra et l'intersectoriel. Je pense que dans tous ces guides de bonnes pratiques, de protocoles, démarches collaboratives avec services mandatés ou non-mandatés, agréés ou non agréés, on a quand même ce regard et ce lien de pouvoir ramener au sein des équipes, au sein des services extérieurs ou agréés, il y a un rôle prédominant de notre fonction mais qui n'est pas souvent exploité partout de la même manière et je pense qu'il faudrait mettre plus l'accent sur ça, et peut-être baliser un peu plus notre travail aussi, c'est très général, on peut y mettre tout ce qu'on veut, dans notre profil de fonction, je pense qu'on peut y mettre beaucoup de choses, la chance est que dans beaucoup de divisions, par exemple, Valérie et moi, on était agents de prévention avant, et donc, on a déjà cette culture de préventive qui est là ; tout en gardant un lien avec l'individuel ; ce qui est important. Donc, je pense que là où ça s'est fait comme ça, il y a des choses qui se sont mises, il y a des collaborations qui ont continué à évoluer, il y a des vadémécums et des liens qui se sont fait, par contre, tu disais qu'à Bruxelles, ça change tout le temps, il n'y a pas une personne identifiée en tant qu'agent de liaison en tout cas. Je peux comprendre que du coup ce soit difficile de créer du lien si tu n'as pas une personne identifiée. Maintenant, le boulot, il est large, en effet il y a du boulot à faire en tant que liaison dans l'aide à la jeunesse.

Mr Toussaint : Tant qu'on en est à parler d'agent de liaison, est-ce que vous voyez entre vous agents de liaison des 13 arrondissements ou divisions d'arrondissement ?

Mme Delcour: On est rentrés en fonction mi/fin 2019, le Covid est arrivé en 2020, on a fait une réunion en visio début 21, et depuis on s'est plus revus. Mais on se contacte régulièrement par mail, sur le Hainaut, on se contacte régulièrement, avec les autres, c'est plus on envoie un mail parce qu'on est face à une difficulté, par mail, est-ce l'un d'entre vous à un outil pour quelque chose, et donc on s'échange.

Quand je disais l'importance des échanges et de la pratique, notre première rencontre d'agents de liaison c'est de se dire tout ce qu'on faisait dans nos différentes divisions. On ne fait pas les mêmes choses ne fût-ce que la participation dont on parlait tantôt, moi je sais que la conseillère au tout début du Conseil de Prévention avait demandé que je sois invitée permanente, parce qu'elle voyait tout l'intérêt que l'agent de liaison puisse faire la liaison entre le SAJ/SPJ et le Conseil de Prévention ; mais je sais que dans d'autres arrondissement, ça a été refusé parce qu'on ne voulait pas qu'il y ait d'agent de liaison. Il y a des disparités, il y a des manières de fonctionner totalement différentes, mais on essaie d'échanger, c'est pas formalisé, c'est pas décrit en tant que tel qu'il y a décrit en tant que tel qu'il y a des rencontres entre agents de liaison, mais on n'a pas les mêmes façons de fonctionner comme on n'a pas le même nombre d'agent de liaison partout ; à Mons ils sont deux, à Charleroi ils sont deux, moi je suis toute seule

Mme Pierson : Un et demi à Mons

Mr Rosset : A Bruxelles on n'a personne

Mr Toussaint : A Bruxelles, on a eu ; à deux reprises la conseillère m'a transmis un nom en me disant, d'abord il n'eut personne, après il y a eu quelqu'un et quelques mois plus tard, on me dit ce n'est pas elle c'est quelqu'un d'autre et puis on m'a dit un jour que ce n'est plus ce quelqu'un d'autre. Quand j'en ai parlé à la conseillère, il y avait une difficulté à organiser ça, une difficulté qui est qu'un délégué qui au lieu faire de l'individuel, va aller faire autre chose, donc « je suis débordée de demandes et de dossiers et je n'ai pas les moyens de détacher un agent pour ça » c'était ça le discours. Et en même temps, il y avait un discours, je sais, je dois le faire, je dois l'organiser ; c'était pas un « niet » c'était pas une résistance méchante, c'était de dire, ce n'est pas facile à organiser.

Mme Delcour : C'est une volonté du chef de service, dans le décret, il est mis qu'il y a au moins un agent qui est dédié à la liaison. Le décret ne dit que ça. Il y a un service social et un service administratif au SAJ, et au moins un agent du service social fait de la liaison. C'était comme avant les agents de prévention, c'était au bon vouloir du chef de service de mettre des agents de prévention ou pas.

Mr Toussaint : Et à Bruxelles on le sait bien, dans l'histoire du SAJ de Bruxelles, Jean-Marie Delcommune a été longtemps résistant à désigner des délégué.e.s en

prévention générale. Et encore une fois, quand j'en parle, l'intention n'est pas de culpabiliser qui que ce soit, je crois qu'il y avait des raisons légitimes tant de la part de la conseillère actuelle, que du conseiller à l'époque qui s'était dit comment je vais faire.

Mr Rosset : Ce qui est intéressant, on va pas faire le débat de la fonction publique mais, c'est rattaché au SAJ, mais comme vous disiez, la richesse de vos tâches sont très diverses, et on pourrait presque dire que comme le service de prévention, c'est un service décentralisé et l'agent de liaison pourrait être volant, comme une équipe mobile, mais qui n'est pas rattaché au SAJ. Finalement, vous avez du lien avec la Prévention, SAJ, SPJ et un travail de transversalité et ça éviterait la question de la personne étant rattachée, bien sûr qu'il faut détacher une personne et c'est toujours en termes de GRH des questionnements.

Mme Delcour : A un moment donné, il y a eu un recrutement expressément pour les sections de prévention, à un moment, on s'est dit, comme il n'y a pas des agents partout, on recrute expressément des agents de prévention c'était en 2013-2014. Donc, ils ont mis un agent partout et qui a été recruté que pour ça. Pourquoi pas faire la même chose pour la liaison ? parce-que c'est toujours laissé au bon vouloir du chef de service de retirer de son service social quelqu'un qui peut faire de la liaison ; voilà ça s'est fait à un moment donné, puisque dans chaque SAJ, il n'y avait pas spécialement quelqu'un pour s'occuper de la prévention. A ce moment-là, ils avaient réglé le problème comme ça.

4/ L'EXPERIENCE DU SPJ DE NEUFCHÂTEAU

Mr Toussaint : Je vais maintenant passer la parole à Muguet directrice de l'aide à la jeunesse de Neufchâteau, avant de te donner la parole, j'ai relu l'interview que tu as donné pour la contribution, c'est la contribution onze. Ce qui m'a particulièrement marqué dans l'interview, c'est quelque chose dont on a déjà parlé ici et à laquelle on a répondu, et à laquelle toi tu dirais oui. Rappelez-vous à la première réunion de chantier, on avait dit qu'un des effets potentiels des services de prévention, c'est de désengorger les services mandatés. Désengorger les autorités mandantes que ce soit le magistrat, SAJ, SPJ, et toi tu dis, c'est le rôle, et nous, on a dit qu'en tout cas ce n'est pas notre finalité. On a d'autres finalités, on a l'émancipation des accompagnements, l'émancipation de la jeunesse etc. tant mieux s'il y a un effet que ça désengorge, mais nous, on ne travaille pas pour ça, on travaille pour le jeune lui-même. C'est un peu de la sémantique ce que je fais, j'avoue ; et ce qui m'a encore étonné dans l'interview, tu dis « en tout cas, ça ne marche pas » donc ça ne désengorge pas. **Or, comment évaluer si ça désengorge ou pas** puisque par définition, si on travaille avec un jeune ou une famille, un enfant etc. Et qu'il a un

petit problème, qui ne devient pas un gros problème, peut-être qu'on a contribué à désengorger mais on ne peut pas vérifier.

Mme Poncelet : Je pourrai repréciser tout à l'heure, mais en effet, j'ai une idée bien précise là-dessus. En effet, la prévention générale a à éviter l'engorgement des services mandaté. Je pense qu'à l'heure actuelle, ça ne marche pas assez. Il y a deux difficultés : il y a celle d'éviter l'entrée dans l'aide spécialisée, et là, moi je pense qu'au niveau de la prévention générale, il y a du taf ! il y en a encore beaucoup aujourd'hui, en tout cas, là ce n'est pas suffisant puisqu'on a une entrée importante de dossiers, alors le Covid n'a rien fait pour arranger ça, le nombre de dossiers en SAJ, SPJ, a considérablement augmenté et donc fatalement, l'entrée dans l'aide volontaire, et fatalement aussi dans l'aide contrainte. Et d'autre part, il n'y a pas suffisamment à mon goût de possibilités de désengorger les services spécialisés par une prise en charge dans l'aide préventive. On n'a pas suffisamment de freins qui permettent, mais donc à la fois on n'a pas suffisamment de freins qui permettent l'entrée des dossiers dans l'aide spécialisée, donc y a du travail à faire à ce niveau-là, éviter l'entrée dans l'aide spécialisée. Et n'y a pas assez à mon sens de possibilité de renvoyer dans la prévention générale.

Donc à l'heure d'aujourd'hui, ce n'est pas suffisant. C'est mon avis personnel, ça fait 30 ans que je travaille dans l'aide à la jeunesse.

Mr Toussaint : Tu voulais réagir Laetitia ?

Mme Delcour: Mais oui, par rapport au fait que ça arrive au SAJ, mais y a quand même un plus grand filtre qu'avant des situations qui rentrent réellement dans l'aide à la jeunesse, y a quand même un travail qui a été fait. Moi aussi ça fait 25 ans que je suis dans l'aide à la jeunesse, avant toutes les situations rentraient dans l'aide à la jeunesse mais avec les pools de permanence y a tout un filtre, des situations qui sont suivies à plus long terme, si je peux dire ça comme ça, ce sont des situations beaucoup plus spécifiques.

Mme Poncelet : ça c'est organisé dans le cadre de l'aide spécialisée. La permanence ; c'est avant qu'il faut agir.

Mme Delcour : Oui tout à fait, mais je veux dire qu'il y a quand même une réorientation à ce niveau-là vers les services de première ligne.

Mme Poncelet : Sur le plan de la quantité de dossiers, il y a des éléments comme la période Covid-19 a été un vecteur d'entrée de dossiers dans l'aide spécialisée et ça les AMO n'ont pas cette responsabilité. Ils ont été aussi soumis à tout ça. Mais je pense qu'un moment donné. Il faut évaluer comment on peut éviter d'entrer dans l'aide spécialisée.

Mme Delcour : La visibilité des services de première ligne est super important, quand on tape les services de l'aide à la jeunesse, on tombe sur nos services, sur internet on va ne pas tomber sur une AMO. Et ça pour moi c'est un réel problème, parce que les jeunes actuellement vont sur internet pour trouver quelque chose et donc quand on tape « j'ai besoin de l'aide », on va tomber sur le service d'aide à la jeunesse mais on ne va pas tomber sur l'AMO du coin.

On en parlait au conseil de prévention, mais la visibilité des AMO c'est super important et je pense qu'il y a là, un travail à faire. Parce-que vous êtes sur le terrain mais il faut connaître et quand on ne connaît pas !

Mme Pierson : Avec la collusion aussi sur la participation des jeunes dans un processus comme ça en prévention, je pense qu'avec les jeunes ce serait bien. C'est vrai que nous parlons de ce qu'on constate mais c'est parfois plus tard qu'on identifie les besoins. Il faut partir d'un processus, bas du bas. Mais avec les jeunes y a des projets qui tournent autour de ça pour le moment. Mais c'est partir vraiment de comment intégrer les jeunes dans un processus de prévention générale pour pouvoir adapter ce type de question. J'ai participé dans le cadre de la prévention avec les jeunes à un projet , j'ai été avec les jeunes au théâtre de Copion et l'objectif est de donner la parole aux jeunes, c'était de créer des pièces de théâtres avec des jeunes qui ont des tonnes et des tonnes de choses à dire, qui pointent des choses indispensables à faire évoluer la manière dont on aborde la prévention.

Mme Barthelemi : J'ai envie d'intervenir à ce sujet-là. Alors je suis tout à fait d'accord, les personnes qui viennent chez nous nous disent qu'ils ne nous connaissent pas assez. Mais j'ai envie de dire aussi : « Alerte ! ». On est des petites équipes et un moment donné on se rend compte qu'effectivement qu'on résout des petit problèmes et ça évite des problèmes dramatiques, boule de neige. Mais à un moment donné, le renfort des équipes de terrain, il faut y penser. Ce que je dis souvent, parfois, il y a la filière aide à la jeunesse spécialisé des services mandats mais quand y a plus rien on est là après aussi. Et on est là jusque vingt-deux ans. Donc je me dis à un moment donné, que nos équipes, les équipes sont trop petites et elles doivent être renforcées. C'est vraiment de l'accompagnement qui prend une énergie dingue mais pour garder cette énergie constructive et positive il faut aussi pouvoir un moment donné lever le pied et aujourd'hui je me dis on est huit sur deux divisions (Charleroi et Mons), c'est tout juste intenable.

Mme Poncelet : je ne juge pas par rapport à ça, juste il y a un système qui est organisé qui devrait pouvoir mieux fonctionné. Or, sur ces dernières années, on a triplé le nombre d'entrée, de dossiers dans l'aide spécialisée. Je veux bien que la société a des difficultés. Mais c'est énorme. Il y a peut-être, en effet, que les services en prévention sont insuffisamment étoffés ; je n'évalue pas ça, je dis juste c'est là

que devrait se faire le travail. C'est là-dessus que le Code a travaillé pour éviter des choses autres.

Mme Barthelemi : Je me dis aussi parfois bricoler des choses autres. Par exemple : bricoler avec la santé mentale, le SAJ plus rapidement pour des petits temps. Je me dis qu'il y a moyen d'inventer quelque chose autrement dans l'intersectorielle et c'est vrai qu'il y a peut-être d'autres bricolages plutôt que de penser à des filières bien définies.

Mr Rosset : Sur la visibilité je suis d'accord, il faut aussi se poser la question de comment les jeunes ou les familles entendent parler des AMO. Et nous par exemple le SDJ à Bruxelles, on couvre toute la région de Bruxelles-Capitale, c'est assez gros, 19 communes.

On se retrouve avec une position de première ligne mais j'aime bien dire 1,5 ligne, parce qu'on intervient dans l'aide sociale et juridique. Toutes les AMO envoient toutes les situations vers le SDJ, parce qu'on est les seuls à avoir l'expertise juridique. On va assurer ce suivi en travail social au niveau de l'accompagnement et l'activation des droits sociaux, et au niveau juridique, on fait des recours dans toutes les écoles pour un enfant exclu. C'est ça aussi, une forme de prévention éducative qui est déjà en réaction mais déjà une prévention du décrochage scolaire et sociale. Donc on est déjà visible, parce que l'entrée en terme de dossier est énorme mais c'est aussi la complexification des dossiers. Les dossiers rentrent et sont multidimensionnels, on se retrouve à mobiliser cinq législations toutes aussi techniques et différentes les unes que les autres. On arrive à faire de l'aide sociale et juridique de première ligne mais avec en plus des thématiques complètement différentes.

Il y a cette question que j'ai posée, tout au début, la question de renforcer les équipes, je pense que tout le monde le sait et tout le monde le demande. Dans la DPC (déclaration de politique communautaire) au niveau du gouvernement, la prévention c'est la priorité. On peut dire aussi en pratique il y a une vraie attention là-dessus ; sur la prévention. Mais y a une question de moyens et on sait que dans l'aide à la jeunesse il faudrait beaucoup plus de moyens. Mais y a aussi la question de définir et c'était ça ma question du début, c'est de définir : « qu'est-ce que la prévention spécialisée ou générale dans l'aide à la jeunesse », parce que les AMO ne font pas totalement de la prévention générale, on fait de la **prévention qui doit être intersectorielle** mais, pour moi la prévention générale c'est le taux de couverture dans les crèches, c'est lutter contre le décrochage scolaire, c'est activer les droits sociaux, c'est tout ça. Nous les AMO normalement on vient à ce moment-là où les familles n'arrivent pas à avoir tout ça et ils viennent quand même vers nous et on est déjà dans une forme de prévention spécialisée et si on nous demande de

faire de la prévention générale au sens générique du terme mais du coup sans renforcement, c'est difficile et il y a plus de risque de passage dans l'aide mandatée.

Mme Poncelet : Mais donc il faut réfléchir de manière méta, comment on fait pour que chacun occupe sur le terrain, la place qui lui est dévolue. Donc moi je travaille dans l'aide spécialisée et pire encore dans l'aide contrainte et voilà, j'ai une idée concrète et je vois comment les choses ne sont pas suffisamment travailler et permettent du coup une entrée beaucoup plus importante. L'entonnoir est grand pour l'entrée dans l'aide spécialisée et fatalement qui est dans l'aide contrainte ; et le fait de la place que j'occupe, qui est la plus difficile pour les familles et bien je ne suis pas suffisamment compter sur le terrain pour repartir. C'est vraiment ça qui est compliqué

Mr Toussaint : Un petit réajustement, les services AMO font de l'aide spécialisée, ce sont des services de l'aide spécialisée non mandatés. Donc on ne passe pas de la prévention générale à l'aide spécialisée. La prévention générale est un terme qu'on utilise dans le décret 91 et les AMO ne faisaient pas de la prévention générale, les AMO contribuaient à la prévention générale avec les autres membres du Conseil de l'arrondissement de l'aide à la jeunesse et c'est important parce-que, maintenant parle de prévention sociale et prévention éducative.

Mr Desmedt : On ne trouve pas le mot spécialisé ni dans les textes par rapport aux actions des AMO, ni dans le décret quand on parle de la prévention. Mais on dit bien par exemple que les AMO orientent ou réorientent prioritairement vers d'autres services en matière de prévention éducative de première ligne, ça confirme le fait que, pour moi les AMO font bien parties de l'aide spécialisée.

Mme Poncelet : Je n'ai aucun souci avec ça, ça renforce le fait qu'en effet, ils sont là pour ça et sur le terrain, ils ont une place tout à fait pertinente. Il y a cette question de comment on ne va pas déforcer, peut-être les équipes ou peut-être, il faudrait les renforcer. Mais en tout cas, ça nécessite qu'on soit au clair que les AMO ont à prendre en charge de l'aide individuelle, ce que vous avez fait aujourd'hui et que peut être grâce à cette action, j'ai entendu que c'est un dossier parallèlement suivi au SAJ. On aurait pu imaginer que ce que vous faisiez-là n'avait pas besoin d'une prise en charge spécialisée via le SAJ parce que peut-être vous auriez pu continuer comme ça sans y arriver. L'aide doit être, dès lors que les personnes sont d'accords et demandeurs, ça c'est le critère de base, ces dossiers ne doivent pas rentrer dans l'aide mandatée.

Mr Toussaint : Je dois juste dire un truc quand tu dis que la prévention c'est dans la DPC, c'est effectivement une priorité du code, et priorité que le ministre défend, de fait, mais il faut savoir que la tension est permanente et la tendance notamment à Bruxelles n'est pas simple parce que, encore dernièrement, les magistrats de la

jeunesse sont sortis, ont dit et je comprends, ils sont le nez dans le guidon, la juge qui prend la parole qui dit : « qu'on a 500 jeunes qui attendent une place dans un service mandaté que ce soit en accompagnement ou en hébergement ». Et je me rappelle au mois d'aout, il y avait une interview de madame Meganck, la juge de la jeunesse en question qui disait : « il faut des places, il faut des places », et y avait une réponse donnée par Madame la Ministre qui était : « oui mais y a aussi une réponse qu'on doit donner en prévention et la priorité c'est la prévention pour éviter des jeunes dans rentrer dans le circuit », et la réponse à la réponse quand Mme Meganck a repris la parole elle a dit : « oui, ça c'est bien beau, mais c'est maintenant qu'on a besoin de place pour le mandaté et on n'a pas besoin de la prévention », et ça je crois que c'est un choix politique, un choix de société. La ministre défend le choix de société ; de dire la prévention avant tout mais il faut garder le discours en force.

Mr Rosset : mais que ça soit claire dans le PV, ce que je dis c'est que c'est une priorité en tout cas dans un discours politique, dans une feuille de route pour connaître un peu le gouvernement. Ce que je dis aussi, en le disant, je connais les chiffres, y a besoin de plus de budget et y a un besoin de renforcement. Ce que je dis aussi c'est qu'il faut parfois baliser circonscrire justement ça. Les AMO, on est en train de se dire qu'on n'est pas une maison de jeune on n'a pas les mêmes missions et la même forme de prévention, parce que ça aussi, si on a une vision trop généraliste de la prévention, c'est ce qu'on fait déjà.

Si on nous demande constamment ça, sans augmenter les moyens, ça ne va pas fonctionner.

Par contre évaluer, nous, quand on encode une situation à la fin, on met issue favorable ou pas et on peut sur certains dossiers et c'est plus facile, après il y a d'autres façons, c'est difficile aussi ; un indicateur d'impact en politique publique, c'est compliqué de définir des indicateurs d'impact ; nous, ce serait nous demander, comment ton intervention comme AMO a eu un impact favorable sur l'activation des droits sociaux, c'est impossible surtout du fait de la complexification des situations. C'est ça ce que je disais. Je comprends le point de vue du SPJ, j'ai pas votre expérience et de dire tout ça et ne pas voir de retour des investissement des AMO, y a des choses qui ne sont pas toujours mesurables (un enfant qui va être renvoyer de son école si on obtient un recours et qu'on obtient le fait qu'il reste, on peut dire alors qu'on a empêché cet enfant d'être renvoyé et potentiellement d'être en décrochage) et y a d'autre situation qu'on ne sait pas quantifier, qualifier c'est compliqué car c'est pas mesurable tous les jours.

Mme Poncelet: Oui bien-sûr, l'organe qu'est le Conseil de prévention peut aussi tenter de mesurer, travailler là-dessus. Voilà moi je faisais juste un constat, je pense qu'en effet, il y a des moyens probablement à trouver, des lieux de réflexion et

d'analyse, il y a des collaborations importantes et très intéressantes qui se font avec l'enseignement dans les commissions aide à la jeunesse et enseignement. Voilà ; il y a un impact évident à ce niveau-là puisqu'on sensibilise les directeurs d'écoles, les responsables de zones pour qu'en effet, des situations comme celle que vous avez décrite se passent le moins possible. Je crois qu'il y a des choses qui sont mises en places, maintenant il faut mesurer l'impact. A l'heure actuelle je dis juste il y a pas un énorme frein puisqu'on a vraiment, chiffre à l'appui, beaucoup plus de dossier qu'avant.

Mr Van Laethem : Mais nous aussi.

Mme Poncelet : Mais je suis d'accord, comment est-ce qu'on évite aux familles ce passage qui pourrait être, surtout quand il s'agit l'aide contrainte, traumatisant. Passage à l'audience devant le tribunal de la jeunesse c'est traumatisant pour les familles. Donc voilà, il faut aussi être conscient. Comment est-ce qu'on interpelle les familles, moi je classe en priorité les dossiers de l'aide contrainte via la procédure de homologation pour entendre ce que les gens nous disent : « sur ce qu'on a fait pour vous ? Ce qui a marché ? Ce que vous avez compris ? Comment est-ce que le parcours que nous avons mis en place avec vous a eu un impact sur votre famille ou sur l'état d'esprit dans lequel vous êtes maintenant ? ».

Pour ne pas avoir à retourner demain au SAJ ou faire appel au SAJ. Et voilà c'est une des façons de comprendre et d'entendre, peut-être, ils n'ont pas été bien entendus au départ, comment les choses se sont mal ficelées, divers passages qui se sont crispés et comment on a abordé le public etc. Moi j'attire l'attention pour dire qu'il faut prendre des précautions par rapport à ça. Il faut peut être effectivement, être à l'écoute dans la manière dont on travaille, et l'impact sur nos bénéficiaires. Et si on ne fait pas les choses dans leurs intérêts, on est à côté du coche.

Mr Toussaint : On est tous d'accord sauf quand tu entends un magistrat dire « la prévention ne sert à rien ». Donc oui il faut des places dans les SRG puisqu'il y a des jeunes en attente, c'est vraiment l'histoire du bateau qui prend l'eau et on achète des trucs pour écoper !

Mme Poncelet : C'est vraiment comment on fait pour que ces dossiers-là ne restent pas dans le giron du tribunal ?

Mr Van Laethem : Moi j'entends bien votre constat et je le partage ; je comprends peut-être mal les choses et je m'en excuse, j'imaginai que le SAJ, était une partie de la réponse qu'on avait donné en 91 pour filtrer toute une série de demandes pour qu'elles n'aillent pas plus loin, déjudiciarisation, et maintenant on vient de dire qu'il faut mettre des dispositifs avant le SAJ pour essayer d'éviter que le SAJ soit engorgé. On est occupé à reporter le problème ailleurs ; j'entends bien qu'il faut prendre en compte la manière dont on accueille les gens !

Mme Poncelet : Il faut aussi en termes d'évaluation du décret, c'est clair que la manière dont les choses ont été organisées et il a fallu faire attention à ça, qu'on n'ouvre pas l'entonnoir au moment de l'arrivée du décret et qu'en effet, on envahisse le service de l'aide à la jeunesse de toute une série de situations qui n'auraient peut-être pas dû s'y trouver à une époque et puis, comment est-ce qu'on n'a pas pu peut-être régulariser ou réguler ça, puisqu'à l'heure d'aujourd'hui, le constat est que le nombre de dossiers augmente de manière considérable et ça je n'invente rien, c'est l'IMAJ qui le dit ! J'ai commencé dans un service où il y avait quatre personnes, on est dix-huit maintenant ; et je suis sur l'un des petits arrondissements. Donc, vous imaginez la proportion pour les autres. Je crois qu'il y a à attirer l'attention sur le fait que la prévention, elle a son sens. Elle a vraiment à avoir faire des choses en termes d'aide individuelle et pas spécialement, uniquement, des actions communautaires parce qu'il y a d'autres qui peuvent le faire.

Mme Barthelemi : Je suis ravie de l'entendre, parce-que c'est fondamentale

Mme Poncelet : Tout le monde n'est pas de mon avis Madame. Je pense qu'il faut les deux. Je n'ai pas autant développé que vous l'avez fait à Mons. Et vraiment félicitations à vous et à vos collègues qui ont beaucoup travaillé pour cette mise en place au niveau de l'ensemble des AMO.

Sur le Luxembourg, ce n'est pas ça qui s'est produit. On a travaillé, à l'époque, avec un directeur de service qui était Léon MAHEUX, qui lui était convaincu que l'AMO devait non seulement travailler avec les SAJ mais aussi avec les SPJ. Et c'est là qu'a été notre particularité puisque, on a élaboré – c'était en 2009, donc ça date un peu et ça a été réajusté au fur et à mesure avec cette AMO – l'idée étant qu'on a les pouvoirs et l'AMO a les pouvoirs. Si on était vraiment dans un travail sur l'accord et la demande des gens, comment on allait pouvoir avancer ?

Quand on est dans l'aide contrainte, on a un peu l'impression que l'on va tout imposer aux gens et que ça va rouler. Ce n'est absolument pas comme cela que ça se passe. Vous le savez bien. Le travail d'adhésion qu'on doit développer constamment et que les délégués doivent développer pour pouvoir travailler avec les familles demande cette accroche qu'ont les SAJ évidemment de trouver l'accord des gens. Nous, on n'a pas cet accord. On ne va pas leur demander leur accord. Mais on a besoin de leur adhésion. Si on n'a pas ça, on ne sert à rien. On ne peut pas les aider. L'avis des gens et la manière dont ils comprennent ce qu'on peut faire avec eux et comment on peut les aider est absolument essentiel. Que l'on soit un SAJ ou que l'on soit un SPJ.

A l'époque, Léon MALHEUX était embêté puisqu'il y avait – et c'était donc en 2009 – une entrée importante à l'AMO de personnes qui étaient à la fois envoyées par le SAJ et à la fois par le SPJ. Il voulait en tout cas qu'on régule et que l'on puisse ensemble évaluer une bonne manière de travailler. C'est-à-dire dans le respect du cadre et de

la philosophie de l'AMO, mais évidemment aussi dans celle qui était la nôtre. C'est-à-dire comment est-ce qu'on applique l'aide contrainte puisque cela ne concernait que nous. **Comment est-ce que l'aide contrainte va permettre tout de même que les gens puissent être aidés par une AMO. Et que l'AMO n'ait pas l'impression qu'on leur donne un mandat.** Cela a été extrêmement intéressant et important. J'expliquerai en quoi et où on peut effectivement discuter de ça sur l'arrondissement du Luxembourg. Toute cette question-là était là. Comment est-ce que, en effet, une AMO peut accepter ou non qu'un délégué de la protection de l'aide à la jeunesse - qui travaille dans l'aide contrainte jusqu'au cou - emmène quelqu'un dans une AMO qui va devoir venir soutenir la demande de la personne. Ça, c'était extrêmement compliqué.

Je ne suis pas sûre que par rapport à l'ensemble des AMO, on ait cette vision de la possibilité que même dans une aide contrainte, ce qui était le cas, on puisse quand même accompagner quelqu'un dans une demande qu'on formule, qu'on aide à formuler sans qu'on lui impose cette aide. C'est donc tout cela qu'on a développé.

Je ne vais pas prendre le temps vraiment de développer point par point comment les choses se sont organisées. Mais l'idée est que, si par exemple, une famille qui doit rester dans l'aide contrainte parce que la situation est particulièrement critique et qu'il y a des risques venant de l'un ou l'autre parent qui font qu'on ne peut pas déjudiciariser, cela n'empêche pas qu'on peut avoir des parents qui sont très collaborant et qui ont vraiment envie d'avoir de l'aide. Auquel cas, on peut travailler la demande et ils viennent auprès de l'AMO en effet solliciter une aide éducative, individuelle, un soutien.

Il se fait que cette AMO avait plusieurs fonctions : un logopède, une psychologue, et je ne sais plus qui encore à l'époque. Et cela leur permettait de développer une aide individuelle puisque les services mandatés, c'était six mois d'attente ou huit mois d'attente. Et je vous parle de 2009 ! Nous sommes dans la même situation à l'heure d'aujourd'hui.

Donc comment réguler les relations entre l'AMO et le SPJ ? On l'a retravaillé par ailleurs avec d'autres AMO mais pas de manière aussi uniforme comme vous l'avez fait à Mons. Donc, ici l'idée était vraiment de mettre en place des collaborations où on respecte le mandat de chacun et où la famille peut malgré tout venir élaborer sa demande sur base, peut-être, des éléments de danger que nous avons pointés effectivement. Et l'AMO peut tout-à fait – et ce n'est pas un problème – accompagner la personne, pour autant qu'elle le demande - dans une entrevue chez le Directeur où on va peut-être préciser si la mesure de contrainte est encore bien nécessaire et sur quoi il faut en effet travailler.

Donc, la contrainte ne porte pas sur les services ; elle porte sur les personnes, sur les bénéficiaires. Comment on articule ça et comment l'AMO ne se sente pas coincée, n'élabore pas de rapports. Moi, je ne mens pas. Si les gens, ou si la déléguée viennent m'expliquer qu'on a bien évolué sur tels ou tels problèmes éducatifs qui se posaient à l'époque et qui amenaient vraiment à un état de danger, je n'ai pas de soucis avec ça. La déléguée peut faire le rapport. Ce n'est pas un problème. Donc, on sait respecter les cadres, comme vous l'avez défini vous-même et je vous crois dans ce que j'ai lu. C'est tout-à-fait possible dans le cadre de l'aide contrainte. Je voulais juste le préciser. Parce qu'on a un peu l'impression que c'est pareil. L'aide spécialisée, quand je dis spécialisée, c'est l'aide de seconde ligne, ce que représentent les SAJ et les SPJ, on est amené à travailler avec les gens, avec ce qu'ils amènent de leurs difficultés, à un moment donné, à accepter de l'aide ou pas. On se rend compte sur le terrain que la difficulté qu'ils représentent pour le public, l'état de danger ou de difficulté, n'est pas bien comprise ou n'est pas suffisamment acceptée. Ils peuvent difficilement retourner vers l'aide générale. C'est dans ce sens-là que je disais tout-à l'heure qu'on est un peu coincés parce qu'on ne sait pas renvoyer les gens vers le terrain. On est obligés de classer le dossier. Je renvoie rarement au SAJ. On ne travaille pas beaucoup plus longtemps mais on ne fait pas faire un tour de manivelle aux gens. Des passages de dossiers, ça ne produit pas un effet suffisant ou pertinent. Nous sommes confrontés au fait qu'on ne sait pas bien les renvoyer dans l'aide générale parce qu'il n'y a pas un accueil facile de toutes ces problématiques que les gens amènent. C'est parfois dans des problématiques lourdes, fatalement.

Mr Toussaint : Ce que tu appelles l'aide générale, tu englobes les AMO dedans.

Mme Poncelet : Je dis qu'il faut qu'à un moment donné, il faut qu'on puisse aider les familles à retrouver, non pas au SAJ, mais un soutien soit par des AMO, soit même dans l'aide plus générale. On a toutes ces collaborations là aussi, avec toutes les difficultés que cela représente, en particulier, financièrement, etc. C'est ça le problème. C'est là que les choses sont difficiles.

Mr Toussaint : Donc, l'intersectoriel est difficile à mettre en place. En tout cas dans le sens aide spécialisée vers aide générale, en ce compris l'aide spécialisée AMO.

Mme Poncelet : Oui. Et c'est la raison pour laquelle, par exemple, au niveau de l'agent de liaison, j'ai décidé de donner un ½ temps au SAJ venant du SPJ. Parce que, encore une fois, il y a une grande méconnaissance du travail qui est fait dans l'aide contrainte. Les gens ont comme cela l'impression qu'on a une sorte de baguette magique et que cela va aller si les gens sont passés au tribunal et au SPJ. On se dit que nous savons sans doute savoir mieux que les autres ce qu'il faut mettre en place. Mais on a les mêmes moyens. On a absolument les mêmes outils que le SAJ ou qu'un certain nombre de services qui sont autour de nous, notamment les AMO.

L'intérêt pour moi de pouvoir participer à cette après-midi, c'est vraiment de renvoyer le fait qu'il y a ce nœud là aujourd'hui, devant lequel on se trouve. Est-ce que nous devrions nous, au niveau du Luxembourg, peut-être y réfléchir de manière plus approfondie, dans le cadre de ce l'on appelle l'AJLUX ? C'est un groupe qui rassemble des directions de SRG, des AMO, ... Ce groupe a été constitué à partir des capacités réservées. Lorsque les capacités réservées sont mises en place, on s'est demandé comment on allait s'en sortir, comment on allait faire. C'était compliqué. Cela paraissait vraiment être un gros truc difficile. Au final, on s'est dit qu'on allait tous se mettre autour de la table et nous avons mis en place un vade-mecum qui nous a bien aidés et qui nous permet vraiment de bien fonctionner comme cela.

MrToussaint : L'AJLUX réunit tous les services ?

MmePoncelet : Tous les services de l'arrondissement.

MrToussaint : Tous les services de l'arrondissement, mandatés, non mandatés ?

Mme Poncelet : Tout le monde. Avec le fait qu'au départ, nous étions avec les services résidentiels vu que l'on était sur les capacités réservées. On s'est dit que les autres services devaient pouvoir être associés parce qu'il y a d'autres questions qui se posent. Et donc c'est ainsi que progressivement les AMO sont vraiment devenues partie de ce groupe. On se voit une à deux fois/an.

MrToussaint : Cela fait combien de personnes, plus ou moins ?

Mme Poncelet : La dernière fois, on était 40.

Mr Toussaint : Je dis cela parce que je pense que l'échelle d'un arrondissement peut aider ou peut contraindre. A Bruxelles, c'est 120 services.

Mr Rosset : Et on est 21 services AMO.

Mr Toussaint : C'est clairement une frustration que nous avons !

Mme Poncelet : Notre force, c'est cela. Notre force, c'est le fait qu'on n'a pas de difficultés à se regrouper quand il y a vraiment quelque chose qui nous tombe sur la tête et que l'on se demande comment faire. On en parle, on en discute dans ce lieu-là. Toute la question, c'est de savoir s'il s'agit-il d'un organe supplémentaire, qui n'est pas un organe officiel. Il est officiel pour nous parce nous en faisons partie mais tout le monde y est le bienvenu. Par rapport au CCIS, il y a des choses qui se discutent au CCIS, qui ne se discutent pas nécessairement à l'AJLUX et inversement. C'est une question. On est autour de ça. On a développé quatre chantiers après la visite de la Ministre en mai. La question de la formation et du personnel que nous n'arrivons pas à avoir. J'ai entendu que dans les services privés, c'était compliqué d'avoir du personnel. N'en parlons pas pour les SAJ et les SPJ, c'est le branle-bas de combat.

C'est impossible d'avoir des délégués. C'est épouvantable. La question des agents de liaison et une autre question qui ne me revient pas maintenant.

Mr Meeus : Je ne pourrais pas vous aider vu que je ne suis pas très assidu à ce groupe. Je m'en expliquerai ultérieurement.

Mme Poncelet : Le quatrième chantier porte sur la question de la collaboration avec les avocats et les magistrats qui doivent vraiment être développée. Là, on va faire des formations communes. Cela n'est qu'à l'échelle du Luxembourg. Ce que je vous dis là, c'est ce qu'on a construit à l'échelle du Luxembourg. Cela veut que comme on n'est pas très, très, très nombreux, tout le monde est toujours mobilisé pour tout. Ça, c'est **l'avantage**.

Mr Toussaint : Thierry, je te passe la parole.

Mr Meeus : Je voudrais réagir c'est vraiment une question de fonds liée pour moi à la réforme du nouveau Code. C'est la question de la concertation, qu'elle soit intra sectorielle ou intersectorielle. Et précisément, ce que dit Muguet ramène, cela pourrait être pour nous un outil formidable. Mais, ce dont on se rend compte et on fait le même constat avec le CCIS, c'est qu'on est un petit peu avalés par tous les problèmes du quotidien du mandaté. Et nous, les services AMO, avec dernière PLAMO, la plateforme AMO du Luxembourg, on se pose la question. Est-ce qu'on participe à ce groupe AJLUX, tout en sachant que l'ordre du jour nous concerne finalement très peu ? Et donc, raison pour laquelle, je viens de le dire il y a quelques minutes, nous n'étions pas très assidus à ce niveau-là. On rencontre exactement la même chose dans les CCIS. On parle de frais, de frais spéciaux, de relations avec les avocats, ce genre de choses qui nous, ce n'est pas vraiment notre truc. Donc, on se demande si on a encore notre place là-dedans.

A contrario, quand on est au Conseil de Prévention, les gens qui sont hors secteur, je parlais encore avec un directeur de maisons de jeunes qui était quelqu'un de très assidu, qui m'a dit, le conseil de prévention, c'est votre truc, c'est le truc des AMO. Moi, je ne pige rien à ce que vous racontez. On parle de toute façon systématiquement de vos projets et pas des projets des autres. Ce constat là que je fais par rapport à une maison de jeunes, les représentants du plan de cohésion sociale disaient la même chose, les CPAS aussi. Donc, j'ai vraiment le sentiment qu'il y a au niveau de la concertation quelque chose qui ne fonctionne pas. Et c'est pas du tout lié à des personnes. Je ne le pense pas, en tous cas. Mais pour moi, il y a là quelque chose qui ne va pas. Là, comme cela, je n'ai pas la solution.

Mr Toussaint : Cela renvoie à la question qui avait été relevée. Il faut faire le point sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui ne fonctionne moins bien et sur ce qui ne fonctionne pas.

Mr Meeus : Je suis désolé pour Muguette, parce qu'elle a déjà certainement déjà entendu ce que je vais dire. Je pense que depuis la mise en place du nouveau code, un directeur d'AMO pourrait commencer sa semaine le lundi à 9h du matin et avoir des réunions jusqu'au vendredi voire le samedi inclus. Pour moi, c'est vraiment un des effets extrêmement négatifs de cette mise en place parce qu'au-delà des CCIS, des conseils de prévention, il y a les réunions de fédération, la plateforme enseignement, la plateforme intra communale, commune machin, jeunesse bidule... Mais c'est de la folie, cela n'en finit pas.

Mr Rosset : ça, je pense que c'est dans tous les secteurs.

Mme Delcour : Oui, ça s'est accru.

Mr Rosset : Oui. Enfance, jeunesse, ils sont toujours dans des réunions à droite, à gauche. Plus les instances d'avis et tout ça.

Mr Toussaint : Ma chère Laetitia.

Mme Delcour : Au niveau de la concertation, je pense que toutes les instances qui ont été mises en place sont super intéressantes. Mais le souci, c'est qu'elles ont été mises en place ; elles n'ont pas mûri de la base. On en parlait tantôt. Il y a des choses qui se construisent parce que l'on est prêt à un moment donné de discuter sur un sujet. Je pense que cela a le mérite d'exister. C'est clair. Et parfois, dans le CCIS, on cherche des sujets. Parce qu'on ne sait pas trop bien ce qu'on va apporter et aborder. Il y a des trames qui ont été mises dans le décret et dans les arrêtés et autres qui instaurent ces lieux de concertation. Mais il y a aussi des moments où l'on se creuse la tête et que l'on se demande ce que l'on va amener. Parce qu'on impose la concertation.

Il y a aussi toutes les concertations informelles qui naissent. Alors, il n'y a pas de bonnes solutions. Si on ne met pas d'instances, on se dit qu'il n'y a pas de concertation. Et si on en met, on dit qu'elles sont imposées. On est vraiment là entre les deux. Mais je pense qu'il faut vraiment raviver le terreau pour pouvoir ramener les concertations et les discussions entre tout le monde. Se connaître, c'est super important pour pouvoir se concerter. Maintenant, la bonne solution, je ne sais pas s'il y en a une. Je sais que vous parliez de peut-être installer un nouveau lieu de concertation, je ne pense pas que cela soit l'idéal.

Il faut réfléchir à comment peut-être créer ou rationaliser les lieux de concertation qui existent. Peut-être amener plus de personnes de terrain. Je sais que dans les conseils de prévention, ce sont des représentants des services qui sont là. Mais est-ce que, à un moment donné, on ne pourrait pas inviter des agents de terrain ? Ce sont pour beaucoup des directions qui sont dans les conseils de prévention ou au CCIS.

Le CCIS est inspiré de la plateforme aide à la jeunesse que l'on avait mise en place sur Tournai à l'époque. C'étaient des gens de terrain. Ce n'était pas que des directions. Toute la richesse des débats qui étaient amenés là – et je n'ai rien contre les directions – étaient aussi amenés par les personnes de terrain qui se posaient des questions. Bien souvent, on commençait par « J'ai peut-être une bête question ». Mais non, ce n'était pas une bête question. C'était une question de terrain qui amenait une discussion et qui amenait peut-être une concertation. Je pense que ce qu'il manque dans les terrains de concertation actuellement, ce sont peut-être des représentants de personnes de terrain, des travailleurs sociaux de terrain des AMO. Alors, je ne dis pas que les directions d'AMO ne sont pas des travailleurs sociaux, bien au contraire. On est bien d'accord.

Mr Rosset : On n'est pas DGA, on n'est pas des rangs 15, quoi. On est directement sur le terrain.

Mme Delcour : Je le sais très bien. Cela n'est pas ce que je dis. J'en parlais à Didier dans la voiture, il y a des éducateurs d'un SRG qui ne savent pas comment fonctionne vraiment le SAJ ou comment fonctionne un délégué du SAJ. Quand je dis des travailleurs de terrain, ce sont ceux qui n'ont peut-être pas l'occasion d'être en contact avec d'autres personnes à certains moments. Ramener aussi des questions de base dans ces lieux de concertation.

Mr Meeus : Il y a l'inverse aussi. Quand je dis à des collègues « prenez un peu le relais, mes collègues me répondent « C'est le truc de la direction, tu nous emmerdes avec tes trucs de parlotte. On va parler toute l'après-midi. Vas-y et tu nous ramènes des trucs. »

Mme Delcour : Tout comme les délégués ne veulent pas aller aux réunions. On est bien d'accord. Quand on doit amener des délégués aux réunions de concertation ou autres... « Qu'est-ce tu nous fais chier avec ton truc. On a de l'individuel à gérer. »

Mr Rosset : Ce sont des niveaux de lecture aussi. Les travailleurs sociaux ... ce n'est pas une intervision, la concertation. On a parfois une réflexion en intra SDJ – je ne vais trop pas dire ce qui est interne – mais parfois là avec tous les travailleurs, c'est génial, mais quand tu es en concertation et que tu penses à l'articulation, au paysage, à l'articulation des livres... moi aussi, les travailleurs sociaux vont me dire « Tu m'emmerdes avec ta parlotte. Ça c'est ton truc. » C'est presque de l'ordre administratif et politique. Et donc, c'est plus une grille de lecture qui est plus parfois méta ou macro. Le travailleur social qui est très dans l'aide individuelle et éducative est plutôt dans une approche qui est plus micro. Donc, je pense qu'il ne faut pas confondre le côté intervision où là c'est intéressant de se parler, et d'ailleurs nous on le fait, alors avec le SAJ, c'est la prochaine étape. Du coup, je vais mettre Philippon dans la boucle maintenant qu'on est tous dans ces discussions. Mon équipe m'a dit que ce serait bien

de rencontrer le SAJ. Parfois, ils nous renvoient des situations. On ne comprend pas pourquoi. Et c'est pour cela que je suis très intéressé par tout ce l'on dit. C'est hyper éclairant parce que ce sont des questions de terrain. C'est là où la fonction des directions est de faire le volet représentation mais aussi le volet où on traduit toutes les demandes en quelque chose de plus institutionnel. Rencontrer la conseillère du SAJ et dire qu'on se met autour de la table. Comment tu vois notre mission et la tienne ? Parfois, les concertations, comme vous le dites, ça ne doit pas toujours être comme écrit dans les livres. On se parle aussi. Si on attend que ce soit décrété pour aller parler, on n'est plus dans la pratique, on est plus dans les normes. Je pense que le travail social, ce n'est pas que ça.

Mr Beusart : Cette bonne recette d'avoir les deux ingrédients lors d'une concertation. D'avoir aussi bien ce côté méta, mais aussi que les acteurs qui sont autour de cette concertation prennent leur place, et se dire, je vais au CCIS, qu'est-ce que moi, par exemple, en tant que vendeur de pommes de terres, je vais apporter ? Quelle est ma préoccupation ? Qu'est-ce que j'y attends ? **C'est ton conseil de prévention aussi, viens anime-le. Je pense que, les lieux de concertation, ce qui peut donner du lien, c'est des projets communs.** A mon sens, je ne suis pas très méta ou je suis plutôt micro et très terrain, mais je pense que les deux sont utiles. On pourrait tous s'y retrouver. Quelle est la responsabilité de chacun dans ces lieux de concertations. Ces lieux de concertation sont nouveaux, il y a beaucoup de services qui sont créés, les agents de liaison, le service de prévention, les conseils de prévention, ils font leur jeunesse, mais c'est important d'en mettre du concret. On parle beaucoup de manque de moyens, de manque d'efficacité de la prévention, le SPJ renvoie aux AMO parce que les parents ont besoin d'aide et que « faute de »

Mme Poncelet : Je n'ai pas dit « faute de », j'ai dit, partant du principe que ce sont des gens qui sont d'accord pour obtenir de l'aide, je ne vois pas pourquoi, je ne pourrais pas les renvoyer vers les AMO. C'est vrai qu'on a des services mandatés qui sont extrêmement surchargés, mais je ne peux pas renvoyer à l'AMO, une famille qui me dirait, « je n'ai rien à faire de cette proposition ».

Mr Beusart : Si vous n'aviez pas des services surchargés, tout pourrait être en ordre utile.

Mr Rosset : Ce n'était pas un problème ça ! Vous l'aviez dit, pas de rapport à l'autorité mandante, je pense que ce qui est important, c'est que l'AMO soit libre comme c'est mis dans les balises de travail, de dire oui/non on doit pas rendre de compte, que le ou la bénéficiaire soit acteur/actrice de la démarche. Je pense qu'il y a des jeunes qui sortent de l'Ippj, qui ont besoin de l'aide d'une AMO, et qui vont venir nous voir. Il n'y a aucun souci, ce n'est pas parce qu'il y a eu avant une autorité mandante. Au contraire, on pourrait en plus voir pour l'Ippj, la prévention au récidive, en tout cas la réinsertion sociale, c'est logique que les AMO soient là. On a tous des

expériences différentes, et je pense que ce que vous amenez, que le SPJ réoriente, informe le jeune vers une AMO si besoin, le problème c'est que, comme la contrainte n'est pas sur l'institution, mais sur les bénéficiaires, et à partir du moment où la contrainte est sur le bénéficiaire, donc, est-ce que la contrainte de par la mesure d'être contrainte agit sur la libre adhésion, le caractère volontaire d'aller vers l'AMO.

Mme Poncelet : ce débat-là, a eu lieu avec les psychologues des SSM. Les psychologues nous disaient ne pas travailler avec l'aide contrainte, vous allez imposer au jeune de venir nous voir et il va venir ; c'est comment on travaille la demande, c'est ça le décalage qu'on doit vraiment faire. Il ne s'agit pas de coller un mandat ; on va dire à la famille devant les intervenants ce qu'on attendait d'elle. Ils travaillent pour mettre en place des choses qui aideront à sortir de là ou pas. C'est toute la manière d'aborder la question. On n'est pas à cheval sur la question du mandat ce n'est pas ça le problème.

Mr Toussaint : Quand tu dis, on n'est pas à cheval dessus, je voudrais parler de sujets qui fâchent aussi, je n'ai pas eu l'occasion de travailler avec toi en tant que directrice d'AMO ou travailleur d'AMO, mais j'ai travaillé avec des délégué.és du SPJ ou du SAJ, qui n'avaient pas le même discours que toi. Je ne travaille plus dans un service AMO depuis 2014, il y a des choses qui ont beaucoup changé ; mais jusqu'en 2014 et depuis 91, j'ai eu des délégué.é.s et des conseillers qui me pseudo-mandataient. La dernière expérience en 2014, fut dans le cadre d'une réunion annuelle avec le SAJ et le SPJ, et quelqu'un du parquet. Il s'agissait de discuter sur la manière de travailler, collaborer ensemble, une déléguée du SAJ nous a dit ne jamais envoyer de jeune à Dynamo étant certaine de n'avoir jamais de rapport de la part de l'AMO. Elle envoie vers d'autres services dont un rapport est assuré. Si ça n'existe plus actuellement, c'est tant mieux et tu as raison.

Mr Meeus : Comme on l'a dit avant, je pense que c'est lié à des personnalités, et donc, institutionnellement, je pense que ça ne fonctionne pas trop mal.

Mme Poncelet : A chacun, de renvoyer aussi son cadre et de dire que ça ne fonctionne pas de cette manière. Je ne dis pas ne jamais recevoir de rapport d'AMO, parfois, ils m'écrivent en disant par rapport à ce qui a été travaillé avec la famille, voilà ce qu'on a convenu ensemble de vous rapporter et ça fera partie du dossier.

Mme Bathrin : Je n'ai pas l'expérience de mandat exprimé clairement comme dit précédemment, mais par contre, le nombre d'appel qu'on reçoit du SAJ, du SPJ pour avoir des infos et malgré le fait qu'on leur dise qu'on travaille sous le secret professionnel et donc qu'on ne peut communiquer aucune information, on nous demande comment on collabore alors !

Mme Poncelet : Nous sommes tout de même dans le secret professionnel partagé, à un moment donné, si vous êtes face à une situation de danger, mais il faudra à un moment en faire état.

Mme Bathrin : Pas sans le jeune, pas sans la famille, pas comme ça.

Mme Poncelet : Bien sûr que non ! si on établit le processus de collaboration mis en place avec l'AMO de Libramont, il était clair qu'en cas de danger, il appartient à l'intervenant de faire un relais. Autre chose, lorsque la famille a l'impression qu'elle n'est pas entendue par le mandant, rien n'empêcherait l'AMO de le lui signaler. On est dans des problèmes institutionnels qui sont assez difficiles, puisqu'ils coïncident, qui freinent l'aide qui devrait normalement être mise en place.

Mme Barthelemi : Quand je vous entends, là où je calerai personnellement dans le service AMO, je me départirai vraiment de tout écrit adressé et au SAJ et au SPJ. Par contre, je n'ai aucun problème d'accompagner une famille pour venir dire ce qui ne va pas. Je pense que prendre le pli d'écrire pour la famille, on est déjà au-dessus et non plus à côté. Je ne suis pas d'accord avec l'idée de dire que la famille puisse dire oui ou non, le rapport de force est vite induit et je suis très vigilante parce qu'alors, c'est un empêchement aussi à la famille de reprendre les rênes de sa situation, et d'aller essayer de dire, si je suis à côté et d'aider pour que les choses soient dites le mieux possible et la plus fidèle.

Mr Toussaint : Je pense qu'on touche à ce qui fait l'intérêt entre autre, et du processus et du document. Le document fait un rappel de manière globale de ce qu'est le secret professionnel partagé et met des balises qui font jurisprudence sur des choses qui ne se font pas n'importe comment.

On a peu parlé du contenu du document, dans le contenu, il y a trois éléments important : on rappelle le rôle et le cadre de chacun, on parle de pratiques et des engagements qui sont pris par les parties prenantes, qui constitue une partie protocolaire qui engage l'ensemble du groupe et qui peut toujours être rediscuté.

Mme Poncelet : C'est très pertinent et cela rejoint l'objectif de mettre les bon termes et des balises autour du travail et du cadre qui est organisé, ce qui permet que chacun soit bien à sa place, et surtout que la famille ne soit piégée dans un système, ce qui vous tient à cœur. L'émancipation des familles est quelque chose auquel vous tenez fort et nous aussi. C'est ce processus qui manque peut-être de fluidité. Ce sont des collaborations qui permettent qu'on aide la famille, parce que, rester sur nos principes c'est une chose, mais ça ne va pas faire avancer les familles.

Mr Van Laethem : Je suis tout à fait d'accord avec vous, nous collaborons régulièrement avec le SPJ et ça se passe bien, c'est souvent intéressant ; là où moi j'ai le plus de difficultés, j'ai l'impression de rentrer tout seul dans le cadre de tous les autres services, que ce soit le SAJ ou le SPJ, de devoir régler tous les problèmes

qu'ils ont. Le fait de dire que les services sont engorgés et qu'il faudrait faire quelque chose vers le bas, ce n'est pas ma responsabilité, ce qui m'intéresse, c'est les gens de mon territoire que je rencontre et avec lesquels je travaille, qui m'intéressent. Mon objet, n'est pas de travailler pour le SPJ, c'est cette petite nuance là.

Mme Poncelet : Il ne s'agit pas de travailler pour le SPJ, mais avec le SPJ pour les familles et dans l'intérêt des familles. C'est une question de mots et qu'on pinaille peut-être, mais je trouve que c'est quand même ça qui nous mobilise et qui doit nous amener à avancer et ne pas surtout laisser les familles dans le système très rude que représente le SAJ et le SPJ.

Mr Van Laethem : On travaille avec toute une série de familles qui ne sont pas encore dans le système. Donc on participe à ça de toute façon.

Mme Poncelet : il faut peut-être à un moment donné, avoir plus de clarté dessus et peut-être qu'il y a des moyens que vous avez dit que vous contribuez bien au désengorgement ou à éviter l'engorgement, des autres services.

Mr Toussaint : L'AMO, son ADN me semble-t-il, c'est de travailler en priorité sur la prévention et d'autres choses par après si possible, mais la priorité reste la prévention. Ce message, n'est pas toujours simple à entendre.

Mme Poncelet : Nous sommes tellement habitués aux chiffres, qu'on peut identifier le nombre de dossier qu'on a eu à gérer sur une journée. Je ne dis pas qu'il faut la même chose pour les AMO, mais peut-être qu'à un moment donné, la quantité de travail ou la visibilité n'est pas suffisante.

Mr Rosset : On encode tous les dossiers rentrant, j'ai une permanence physique et téléphonique, que ce soit l'une ou l'autre, on encode dans une base de données. On sait combien il y a de dossiers, de suivi, de clôture, tout est quantifié puisque dans les rapports d'activité on met ça.

Mr Toussaint : quand tu dis que tout est quantifié, à Bruxelles, on a fait un travail sur le comptage, de la manière dont on comptait les accompagnements individuels dans quelques services. Les services avaient des systèmes de comptage différents, les chiffres étaient incomparables, et en plus, c'était difficile pour ceux qui avaient des petits chiffres. On peut faire du chiffre pour faire du chiffre et ça n'a aucun sens.

Mr Rosset : Nous sommes reconnus comme aide juridique de première ligne, et la comptabilisation des prestations est différente.

Mme Poncelet : Peut-être qu'au niveau des équipes, les agents qui sont là sont peut-être débordés de demandes etc. qui ne sont pas suffisamment visibles.

Mr Meeus : On focalise un peu trop sur l'aide individualisée et peu sur la prévention sociale, mais je peux dire qu'aujourd'hui, j'ai reçu quatre demandes pour la mise en

place du processus prévention du harcèlement de l'université de Mons, c'est des heures de travail, tout ce qui est projet, demande un boulot considérable. Au niveau de l'aide individuel chez nous pendant le Covid, c'est resté stable, par contre, au niveau de l'accompagnement et des partenariats, ça explose.

Mr Toussaint : Ce qui vient d'être dit fait partie de la prévention sociale et de la prévention éducative, avant on parlait de l'aide individuelle, du collectif et de travail communautaire. Tout ce qui était collectif, mais moins le communautaire, avait peu de reconnaissance et une perception circonspecte de la part de personnes qui sont en dehors du secteur des AMO. Le message est difficile à faire passer, certaines personnes étant centrées sur des actions directes et concrètes et voient plus l'utilité de ces actions que celles menés par la prévention sociale.

Mme Poncelet : si en effet, on veille à ce que dans chaque commune, il y ait des lieux sécurisés où des jeunes peuvent se rencontrer et où on ne va pas leurs vendre de la drogue constamment etc. l'intérêt du chargé de prévention et de son service, c'est justement d'aller là, créer des choses de base. Cette démarche concerne-t-elle exclusivement les AMO ou d'autres actions pourront être faites parallèlement ?

Mr Toussaint : Le code dit justement que ce n'est pas que les AMO.

Mr Rosset : Dans le diagnostic social, on a une mission, c'est favoriser la participation des bénéficiaires dans le diagnostic social, diagnostic social qui a des enjeux et des axes majeurs, par exemple la précarité, non-recours aux droits, maintenant, créer un espace où les jeunes occupent l'espace pour participer, ça peut être une initiative de la commune, une organisation jeunesse. Il y a un moment chacun son rôle, je reviens sur les indicateurs, j'ai travaillé à l'observatoire où on évaluait les politiques publiques, le volet communautaire ou la prévention sociale est dur à évaluer. On ne peut juste pas quantifier, la vulnérabilité n'est pas quantifiable. A part l'enquête de satisfaction, rien d'autre ne peut permettre d'évaluer suite à une formation si le professionnel a bien assimilé ou pas ce qui est transmis ; c'est compliqué. C'est là qu'il faut un support en effet du conseil de prévention ou de l'administration pour avoir des outils de monitoring, de pilotage, de bonne gouvernance pour pouvoir évaluer l'action sinon, si en tant qu'AMO, on doit en plus évaluer nos actions, on n'a pas les moyens de faire ça.

Mr Toussaint : On arrive à la fin, je suis particulièrement content de votre venue à toutes les trois, ça montre combien parler de l'intra-sectorialité, l'articulation entre le Livre1 et les autres acteurs des autres Livres, c'était indispensable qu'on ait les acteurs des autres Livres. On avait Véronique du SPJ de Liège, on a eu aussi Catherine.

Mme Fiorini : Quand j'entends le discours de Muguette, c'est le même discours que j'ai tenu à la séance précédente concernant notre collaboration avec les AMO.

Mr Toussaint : Donc, il fallait renforcer ta parole et je pense que ça a été le cas aujourd'hui. Ça a soulevé quelques questions que Didier et moi avons bien notées, que nous vous soumettrons et que nous retravaillerons la prochaine fois, une des questions qui n'était pas ressortie et qui me semble peut-être une piste à suivre, c'est la piste des agents de liaison qui sont de nouveaux acteurs SAJ, SPJ et j'ai envie de dire SAJ, SPJ, Prévention parce que, vous êtes aussi des agents de liaison avec l'ensemble du secteur. Le SAJ est entre la prévention et le SPJ structurellement parlant, c'est l'une des portes d'entrée même si, la première porte d'entrée, on puisse espérer que ce soit la prévention.

Mme Poncelet : J'ai une idée claire par rapport à ça, je ne vais pas développer ça aujourd'hui, on travaille là-dessus, sur la question de la posture de l'agent de liaison et comment en effet, il est important pour les services que sont le SAJ, SPJ d'avoir des personnes qui vont être identifiées comme des personnes qu'on peut contacter pour réfléchir à tel ou tel sujet compliqué ; le Cpas, comment le Cpas peut mieux être en collaboration parce-que, c'est quand même un des sujets les plus dur car ça touche les sous, fatalement, c'est là-dessus que ça bloque. On est souvent coincé avec ça alors que par ailleurs, il peut y avoir des élans de collaboration. Les agents de liaison ont donc un travail de soutien à faire, c'est ce qu'il me semble que leur profil propose, c'est vraiment d'être les personnes qui vont surtout aider le public à comprendre ce que sont nos fonctions SAJ, SPJ, et peut-être, éviter elles aussi l'entrée directe. J'ai une vision claire sur ce qu'en effet les agents de liaison peuvent faire de manière plus accrue, plus intensive et je reste convaincue que l'agent de liaison ait un pied dans le SPJ et un pied dans le SAJ et connaisse particulièrement bien le système SPJ aussi. Il y a des choses à faire là-dessus si en plus on leur demande de s'occuper de la prévention, ça va être compliqué.

Mr Toussaint : On est arrivé à la fin de cette séance qui a été très riche par ses échanges, merci beaucoup. La prochaine séance aura lieu le 13 décembre de 13h30 à 16h30 au même endroit.

La séance est levée à 16h30 par l'animateur Mr Toussaint Philippon
Procès-verbal de réunion rédigé par les agents de prévention de Bruxelles puis vérifié et complété par le Chargé de prévention de Bruxelles.