



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES
AIDE À LA JEUNESSE

La transparence et la transmission des écrits

ÉTAT DES RÉFLEXIONS DU GROUPE AGORA (2)
MARS 2017

AVANT-PROPOS	3
1. Comment la parole à propos des écrits s'est-elle construite ?	5
1.1. Le Groupe AGORA	5
1.2. Le contexte juridique, décrétal et déontologique concernant les écrits des professionnels	5
<i>La transmission des écrits à caractère personnel ou familial dans la jurisprudence de la C.E.D.H. de Strasbourg</i>	
<i>Les bases de référence organisées par le décret du 04 mars relatif à l'aide à la jeunesse</i>	
<i>Les références déontologiques de l'AAJ (Le Code de Déontologie et les avis)</i>	
<i>La Charte relative aux relations avec les bénéficiaires de l'aide à la jeunesse</i>	
1.3. Le processus mis en oeuvre par le groupe AGORA	8
1.4. Les démarches participatives des services de Tournai (SAJ et SPJ)	9
1.5. L'expérience acquise par le SPJ de Tournai	10
1.6. La journée du 29 novembre 2011	11
2. Les enjeux de la transmission des écrits : point de vue des membres du groupe AGORA	12
2.1. Les enjeux de la transmission de l'écrit du point de vue des professionnels	12
<i>Les écrits professionnels : à quoi et à qui servent-ils ?</i>	
<i>Les enjeux de la communication des écrits du point de vue des professionnels</i>	
2.2. Les enjeux de la transmission de l'écrit du point de vue des jeunes et des familles	14
3. Les points d'attention quand on s'implique dans la transmission des écrits	18
4. La proposition du Groupe AGORA d'instaurer la transmission de deux documents	20
5. L'avis de l'Union des délégués et de l'union des conseillers et directeurs	21
5.1. Avis de l'union des délégués de prévention générale et des sections sociales	21
5.2. Avis de l'union des conseillers et directeurs	21
Conclusions	22

La première plaquette mettait en évidence l'importance du travail social réalisé par l'ensemble des services de l'aide à la jeunesse et, plus particulièrement, les conditions nécessaires pour nouer avec les familles des relations qui construisent l'avenir. Nous avons déjà mis l'accent sur les qualités d'écoute et de transparence qui devaient prévaloir au niveau du premier contact dans les services.

Depuis lors, le Groupe Agora a poursuivi son patient travail de réflexion et de dialogue en se centrant sur un des aspects primordiaux d'un partenariat: « la transmission des écrits professionnels ».

Outil d'information, de transmission des informations, d'aide à la prise de décision, les écrits professionnels participent aussi à la relation de pouvoir qui s'installe entre les professionnels et les familles. Comment construire une réelle relation de partenariat si les éléments qui fondent des décisions essentielles ne sont pas connus de chacun, partagés, ou mieux construits ensemble ?

Deux grandes étapes ont ponctué notre réflexion et nous permettent d'aboutir à cette plaquette, initiée et réalisée par le Groupe Agora.

1. **Le service de protection judiciaire (SPJ) et le service de l'aide à la jeunesse (SAJ) de TOURNAI ont accepté de mettre leurs pratiques à l'épreuve.** Depuis 2008, et d'abord dans le cadre d'une recherche-action, ils ont expérimenté de nouvelles pratiques en rupture avec les logiques habituelles. Ils se sont engagés dans un travail d'équipe afin que les familles se réapproprient les écrits qui les concernent. Ce faisant, ils ont pu mettre en évidence les impacts positifs de cette méthodologie au niveau de la qualité de leur travail social.
2. **Une journée de réflexion et de dialogue a été organisée le 29 novembre 2011** pour tirer les enseignements de cette expérience. Elle a réuni près de 150 professionnels des SAJ et des SPJ. Les tables d'échange organisées à cette occasion ont permis de recueillir les points de vue, les avancées, mais aussi les questionnements des familles et des professionnels. Ces échanges ont été synthétisés et sont d'une grande qualité.

Nourri de ces deux temps forts, le groupe Agora souhaite actuellement synthétiser sa réflexion dans cette plaquette. Il se centre essentiellement sur la transmission aux jeunes et aux familles de deux écrits en précisant qu'il s'agit à ce stade d'une première étape :

- dans le cadre du SAJ, le document « note de synthèse » que le conseiller de l'aide à la jeunesse transmet au parquet lorsqu'il constate que, dans une situation de danger grave et actuel pour l'enfant, il ne peut obtenir la collaboration des parents ;
- dans le cadre du SPJ, le document « note de synthèse » que le directeur adresse annuellement au parquet en vue de proposer le renouvellement de la mesure d'aide contrainte.

Ces deux documents, qui ne représentent évidemment pas la globalité du travail des SAJ et des SPJ, ont une structure commune. Ils sont rédigés à une étape importante de la procédure et impliquent tous deux une responsabilité commune des professionnels des services : un travail de préparation et d'évaluation réalisé par le délégué en vue d'une rencontre du jeune et de sa famille avec le conseiller/directeur. Ces écrits se situent à une étape cruciale du parcours du jeune et des parents : le moment où ils risquent de perdre une partie de leur autonomie dans le cadre de la judiciarisation de leur situation.

La plaquette reprendra la même structure que la synthèse des tables d'échange de la journée du 29/11/2011. Nous aborderons les plus-values identifiées sans occulter les points de questionnement concernant des situations particulières, des peurs exprimées.

L'union des conseillers et directeurs ainsi que l'union des sections sociale et de prévention générale ont pris connaissance du projet de plaquette et ont remis des avis en pointant certaines inquiétudes. Le groupe Agora en a tenu compte et a adapté la proposition formulée en conclusion.

Notre objectif reste de permettre à la réflexion entreprise de se poursuivre, de s'approfondir et d'enrichir les pratiques des travailleurs sociaux et des conseillers/directeurs, en recherche d'une réelle prise au sérieux des jeunes et des familles. C'est à cette condition que les travailleurs sociaux pourront collaborer à soutenir le passage d'une position d'utilisateur vers une position d'acteur et de sujet citoyen, à construire ainsi une société plus juste.

1. Comment la parole à propos des écrits s'est-elle construite ?

1.1. Le Groupe Agora

Le Groupe Agora s'est créé en 1998. Suite au Rapport général sur la Pauvreté, la Conférence interministérielle pour l'intégration sociale de novembre 1995 avait demandé aux Communautés d'examiner leur décret relatif à l'aide à la jeunesse dans l'optique d'éviter les placements pour raison de pauvreté et de préserver la relation parents-enfants.

C'est dans ce contexte que l'administration de l'aide à la jeunesse a reçu instruction de sa ministre de tutelle d'amorcer ce dialogue permanent entre des familles qui vivent la grande pauvreté et des professionnels de l'aide à la jeunesse et ce, avec la collaboration de la cellule pauvreté (devenue depuis service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur la base d'un accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés, approuvé par tous les parlements). Il s'agit de l'objectif principal de ce groupe qui se différencie donc d'une commission d'avis ou d'un organe de décision.

Cette expérience est novatrice parce qu'elle réunit dans une démarche partenaire des familles et des professionnels afin de croiser leurs regards sur le texte et la pratique du décret relatif à l'aide à la jeunesse. Ce travail délicat implique bien entendu le tissage progressif d'une relation de confiance et égalitaire entre les membres du groupe.

Le Rapport général sur la Pauvreté avait notamment mis en évidence les difficultés des familles dans leurs contacts avec les professionnels de l'aide à la jeunesse : peur du placement, constat que l'aide proposée atteint difficilement les causes de la pauvreté,

impact du regard critique de la société pour laquelle « grande pauvreté » est trop souvent synonyme de « danger »....

Le groupe a pu se développer en s'appuyant sur les principes directeurs du décret de l'aide à la jeunesse du 04 mars 1991 et plus particulièrement sur la nécessité d'instaurer des conditions d'égalité des chances en faveur des enfants, des jeunes et des familles, en les considérant comme des partenaires à part entière.

Le Groupe Agora réunit des représentants de deux associations dans lesquelles des personnes ayant l'expérience de la pauvreté se rassemblent avec d'autres pour construire une parole commune (ATD Quart Monde et Luttes Solidarité Travail - LST), des représentants des conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse, des travailleurs sociaux des services de l'aide à la jeunesse – SAJ - et des services de protection judiciaire – SPJ, de l'administration centrale de l'aide à la jeunesse du ministère de la Communauté française ainsi que d'un représentant du ministre de tutelle. Le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale apporte également sa collaboration.

Le Groupe Agora poursuit son objectif de contribuer à l'évaluation du décret centrée plus particulièrement sur l'expérience vécue par les familles en situation de grande pauvreté et par les professionnels qui acceptent d'entrer en dialogue avec elles afin de poursuivre une réflexion commune.

1.2. Le contexte juridique, décretaal et déontologique concernant les écrits des professionnels

La transmission des écrits à caractère personnel ou familial dans la jurisprudence de la C.E.D.H. de Strasbourg

(Extrait de l'intervention¹ de Monsieur Adrien Meyer lors de la journée de réflexion du 29 novembre 2011).

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

Plus généralement, la Cour a considéré que pesait sur les autorités nationales une obligation positive d'offrir aux intéressés une procédure effective et accessible qui leur permette d'avoir accès à l'ensemble des informations pertinentes et appropriées(...).

(...) Les parents doivent se voir reconnaître le droit à une procédure équitable qui les implique suffisamment pour assurer une protection adéquate de leurs intérêts.

Ceci peut comprendre « ... la transmission aux parents des écrits suivants : conclusion d'enquête sociale sur son enfant, (...)rapports des services sociaux, (...) conclusions d'ordre psychologique.

Les bases de référence organisées par le décret du 04 mars relatif à l'aide à la jeunesse

Le décret du 04 mars 1991 constitue la base réglementaire de l'aide à la jeunesse. Il représente une avancée particulièrement progressiste en matière d'aide aux jeunes et aux familles. La réforme récente du décret (29/11/2012) est venue confirmer le droit des usagers comme acteurs à part entière dans l'aide qui leur est octroyée.

Les articles suivants abordent plus spécifiquement la problématique de la transparence ainsi que de la transmission des écrits.

- **Article 4 :** le respect des droits des jeunes

« Quiconque concourt à l'exécution du présent décret est tenu de respecter les droits reconnus au jeune et d'agir au mieux des intérêts de celui-ci. »

- **Article 5 :** l'information des personnes qui bénéficient de l'aide

« le conseiller ou le directeur informent les personnes qui bénéficient de l'aide de leurs droits et obligations (...).

Toute proposition du conseiller ou du directeur doit être motivée. En aucun cas, ils ne peuvent fonder la mesure d'aide ou leur décision sur un élément ou une information qui n'a pas été porté à la connaissance des personnes (...).

Toute mesure prise par le conseiller et toute décision prise par le directeur donne lieu à l'établissement d'un acte écrit contenant l'indication de l'objet et des motifs de la mesure ou de la décision (...). Cet acte est notifié au jeune, aux personnes investies

¹ L'intervention complète est retranscrite dans les actes du colloque : <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=306>

de l'autorité parentale (...) dans un délai maximum de 30 jours (...). »

- **Article 6 :** obligation pour le conseiller et le directeur de convoquer et d'entendre les personnes intéressées à l'aide.
- **Article 8 :** « Tout demandeur d'aide qui s'adresse à une personne visée à l'article 1°, 10° à 15°, peut se faire accompagner de la personne de son choix et, le cas échéant, de son avocat. »
- **Article 11 :** accès au dossier
« À tout moment, les avocats des personnes intéressées peuvent prendre connaissance de toutes les pièces du dossier du conseiller ou du directeur selon les modalités prévues par le Gouvernement, à l'exception des pièces portant la mention « confidentiel » communiquées au conseiller ou au directeur par les autorités judiciaires.
À tout moment, les intéressés peuvent prendre connaissance personnellement des pièces qui les concernent (...) à l'exclusion des rapports médico-psychologiques et des pièces communiquées pour information au conseiller ou au directeur par les autorités judiciaires.
(...) Une copie des pièces (...) peut être délivrée gratuitement à la demande des intéressés ou de leur avocat (...). »
- **Article 50 :** évaluation des services et participation des personnes
« Les services agréés, les services de l'aide à la jeunesse et de protection judiciaire organisent de manière continue la participation des personnes visées à l'article 1°, 1° à 4°. Celle-ci doit permettre à toute personne(...) de donner librement son opinion et d'être écoutée quant à la manière dont elle perçoit l'intervention dont elle

bénéficie et les effets qu'elle produit. »

Les références déontologiques de l'AAJ (Le Code de Déontologie et les avis)

Le décret du 04 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse prévoit en son article 4 le respect d'un Code de déontologie par tous les services du secteur de l'aide à la jeunesse. Les articles 2, 7 et 8 de ce code insistent plus particulièrement sur la place des bénéficiaires.

- Article 2 dernier alinéa : « le bénéficiaire doit rester sujet de l'intervention ».
- Article 7 alinéa 3 : « les intervenants communiquent aux bénéficiaires les informations qui les concernent, soit à la demande de ceux-ci, soit si les intervenants estiment que cette communication est susceptible de favoriser l'épanouissement des bénéficiaires ».
- Article 8 : « le bénéficiaire a droit à une information complète quant aux aides matérielles, médicales et psychosociales dont il est susceptible de bénéficier ».

La Commission de déontologie dans son avis 110/09 rappelle « qu'un rapport rédigé à propos des bénéficiaires de l'aide est, avant tout, un instrument qui doit contribuer à les aider, que le rapport n'est donc pas un document secret accessible aux seuls professionnels. Au contraire, il doit permettre aux bénéficiaires de l'aide d'apprendre ce qui est dit sur eux, l'analyse qui est faite de leur situation par les professionnels et y réagir. (...) ».

« Le rapport est un instrument qui permet le débat entre les professionnels et les demandeurs d'aide pour autant que les différentes parties à ce débat en disposent de manière équivalente. »

« La notion d'aide suppose que celui qui en fait l'objet reste pleinement acteur. Même dans le cadre de l'aide contrainte, les bénéficiaires restent des acteurs privilégiés puisqu'ils doivent être associés à la mise en œuvre des mesures. Cette place d'acteur ne peut être pleinement assumée que si le bénéficiaire de l'aide dispose de l'ensemble des éléments qui sont mis en débat, ce qui suppose à son égard une totale transparence ».

De même, cette Commission précise que la communication, aux bénéficiaires de l'aide, des rapports rédigés par les services agréés n'est ni interdite, ni imposée. La transmission aux bénéficiaires de l'aide du rapport complet est donc possible.

La Charte relative aux relations avec les bénéficiaires de l'aide à la jeunesse

Le secteur de l'aide à la jeunesse a élaboré récemment une Charte mettent l'accent sur les valeurs fondatrices de l'aide à la jeunesse et de la Convention internationale des Droits de l'Enfant : émancipation, respect des droits, participation des jeunes en tant que sujets de droit. Elle rappelle qu'il faut veiller particulièrement à mettre l'enfant au centre de tous les processus et à considérer la famille comme un partenaire à part entière dans l'éducation de leur enfant.

Un des axes de référence concerne la nécessité de se donner une juste représentation du vécu des familles concernées par l'aide à la

jeunesse.

Pour y parvenir, les intervenants des services publics de l'aide à la jeunesse sont invités à trois ordres d'investissements :

- un travail sur les représentations ;
- un travail de décentrement ;
- un travail de développement de leurs capacités d'interaction avec les jeunes et les familles impliquant à la fois la clarté sur le processus en cours, clarté due à des protagonistes considérés comme des partenaires et le respect des limites de l'intervention.

Concrètement, les services publics doivent être soucieux :

- d'accorder, dans l'analyse des situations individuelles, un temps d'écoute et d'imprégnation pour entamer un travail avec les familles ;
- de veiller à la qualité du premier contact avec les personnes ;
- de garder pour postulat que chacun possède des compétences et des capacités de changement ;
- de tenir des écrits de qualité, clairs, complets, accessibles et contradictoires (c'est-à-dire des écrits qui reprennent les points de vue des différentes parties).

■ 1.3. Le processus mis en œuvre par le Groupe Agora

Ainsi que décrit ci-dessus, le décret du 04 mars 91 de l'Aide à la Jeunesse met le droit des jeunes et des familles au centre de ses préoccupations.

Le 30/11/2001, un colloque organisé dans l'arrondissement de Tournai, dans le cadre

du 10^e anniversaire du Décret de l'Aide à la Jeunesse, avait réuni tous les professionnels autour de la place du jeune et de sa famille dans les différents écrits.

En 2005, le Groupe Agora publie une plaquette approuvée par les deux Unions (UD et UCD), plaquette qui a été présentée lors d'un colloque à Bruxelles le 17/10/2005. On peut y lire que « Les écrits ont une grande importance au niveau de l'Aide à la Jeunesse. Ils occupent une place centrale au niveau du Décret et de sa mise en œuvre. »

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

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

À la suite de ces Carrefours, la ministre de l'époque propose dans son plan d'action de modifier le décret concernant les écrits, souhaitant leur transmission aux familles. Elle sollicite dès lors un avis du CCAJ, qui n'en remet pas. Elle suspend son avis dans l'attente des résultats de la recherche-action

qui doit se mettre en place sur ce sujet.

■ 1.4. Les démarches participatives des services de Tournai (SAJ et SPJ)

La recherche-action mettait en œuvre l'action prioritaire pour un meilleur accès aux écrits, énoncé par la ministre dans son plan pour l'aide à la jeunesse en Communauté française de mai 2006. De même, elle s'inscrivait dans la démarche de la Communauté française de favoriser l'information claire et objective des usagers ainsi que le prévoit le décret relatif à la publicité de l'administration du 22/12/94. Plus concrètement, le projet visait à atteindre les objectifs suivants :

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

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

de partenariat telle que le prévoit le décret relatif à l'aide à la jeunesse du 04 mars 91.

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

La recherche-action s'est exportée également vers un lieu de réflexion pour le secteur à savoir un comité d'accompagnement.

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

Au terme des 2 années, un rapport de synthèse a été présenté au cabinet, à l'administration et au comité d'accompagnement et a servi de base à une journée d'étude.

▼ 1.5. L'expérience acquise par le SPJ de Tournai

Le SPJ de Tournai a expérimenté la transmission du rapport d'évaluation annuelle après un processus de transparence tout au long de l'année et suite à une réunion d'évaluation.

L'équipe du SPJ s'est orientée de plus en plus vers des pistes de changements et de

modification de son fonctionnement. Les questions de la faisabilité, de l'intérêt, des limites,... de la transparence ont été posées.

Au terme de ces deux années de recherche, l'équipe du SPJ de Tournai a poursuivi ses réflexions au travers de supervisions et groupes de travail.

La note de synthèse (rapport d'évaluation annuelle), qui demande ou non le renouvellement de l'aide contrainte au tribunal de la jeunesse, est aujourd'hui systématiquement envoyée au jeune, aux parents, aux familiers et à l'avocat du jeune après rencontre avec les intéressés.

L'équipe du SPJ de Tournai considère que le processus de transparence doit être mis en place du début à la fin de la prise en charge. Les bénéficiaires sont des acteurs associés à la mise en œuvre des mesures. Ils doivent disposer de l'ensemble des éléments qui sont mis en débat (avis 110/096 de la Commission de déontologie) ce qui les amène à une meilleure participation à la mise en œuvre des mesures.

Lorsque le professionnel écrit, le rapport devient un outil d'évaluation, un outil pédagogique et un outil de synthèse. Il ne doit pas être perçu comme un outil de pouvoir. Il permet de mieux cerner la situation de danger et de non-collaboration qui a été pointée par le Tribunal de la jeunesse. La rédaction du rapport se présente comme plus compréhensible pour les bénéficiaires dans le respect de la parole de chacun. Il y a moins de jugements de valeur et plus d'objectivité. Les bénéficiaires apprécient en pleine connaissance de cause la nécessité, la nature et la finalité de l'aide ainsi que ses

conséquences. Ils peuvent, dès lors, mieux faire valoir leurs droits au Tribunal (art. 8 Code de déontologie), à leur rythme, selon leurs moyens.

La communication du rapport d'évaluation permet, également, à l'avocat du mineur une amélioration de la défense des droits de celui-ci.

Ce processus de transparence permet de retrouver une meilleure articulation des rôles de chacun : directeur, délégués, services, bénéficiaires. Ce processus demande une plus grande implication en temps du directeur de l'aide à la jeunesse et du délégué dans le processus d'évaluation. La démarche nécessite de prendre le temps d'une réunion dans le respect des échéances avant d'écrire, d'impliquer le réseau dans ce processus de transparence des écrits qui les interpelle dans leur propre méthodologie.

Il implique davantage le directeur de l'aide à la jeunesse dans sa responsabilité à préciser l'état de danger et la non-collaboration aux bénéficiaires et au parquet.

Après avoir expérimenté le modèle, l'équipe du SPJ de Tournai se positionne dans un souhait de poursuivre ce processus de communication de l'écrit d'évaluation annuelle aux intéressés à l'aide.

Faire marche arrière serait difficile tant le processus, aujourd'hui, « coule de source » pour les travailleurs. Même dans la contrainte, la volonté d'une meilleure transparence dans ce que nous écrivons sur les familles facilite le respect et la recherche de partenariat de l'aide.

1.6. La journée du 29 novembre 2011

Ce dialogue entrepris dans le Groupe Agora et dans les deux services s'est poursuivi lors de cette journée de réflexion et d'échange. Ce temps fort a permis l'expression des points de vue des familles et des professionnels, regards croisés concernant la même réalité : l'aide la plus pertinente et la plus humaine possible aux enfants et aux jeunes confrontés avec leur famille à la grande pauvreté.

Les actes² de cette journée reprennent les témoignages des professionnels et des familles impliqués dans cette expérimentation ainsi que les apports de chercheurs. Ce document synthétise également les échanges organisés lors de cette journée reprenant tant les difficultés et questions exprimées que les effets positifs de la communication des écrits relayés par les participants, familles et professionnels.

³ Voir les actes « La transparence et la transmission des écrits » - www.aidealajeunesse.be

2. Les enjeux de la transmission des écrits : point de vue des membres du Groupe Agora

2.1. Les enjeux de la transmission de l'écrit du point de vue des professionnels

Poser la question de la transmission des écrits du point de vue des professionnels nous oblige dans un premier temps à réexaminer les fonctions de l'écrit du point de vue de son auteur.

Les écrits professionnels : à quoi et à qui servent-ils ?

L'écriture représente une part importante du travail du travailleur social. Ce temps de recul du professionnel par rapport aux moments où il est en relation directe avec les jeunes et les familles ou avec d'autres professionnels lui permet tout d'abord de prendre une certaine distance par rapport aux émotions vécues, de structurer et d'articuler sa propre pensée. Il est amené à cette occasion à relater les différents points de vue échangés à propos d'une situation, à l'évaluer et l'analyser.

À ce titre, l'écrit représente une sorte d'« arrêt sur image » qui a un rôle essentiel pour permettre au professionnel de garder un regard critique par rapport à son implication, à sa pratique, une capacité de penser et une analyse réflexive.

L'écrit permet de garder des traces de l'intervention. A travers l'évolution de la relation, le professionnel peut développer l'historique d'une situation et relier les événements entre eux. Cet aspect s'avère important également lorsque de nouveaux intervenants sont ame-

nés à reprendre une situation.

L'écrit est également un outil de travail et d'évaluation lorsqu'il devient le fruit d'un processus d'échange et de co-construction avec les intéressés à l'aide.

Il sert aussi de référentiel important pour les jeunes et les familles afin de suivre l'évolution de leur dossier et de faire valoir leurs droits.

Un aspect essentiel des écrits concerne la transmission des informations à l'attention des responsables hiérarchiques. Le travailleur social rend compte de son évaluation de la situation ou d'informations plus ponctuelles selon le type d'écrit. Ceux-ci sont transmis via le délégué en chef, au conseiller/directeur ou encore au magistrat de la jeunesse. À ce titre, les écrits participent activement aux prises de décision. Il s'agit d'apporter aux décideurs des éléments d'information les plus fiables et pertinents possibles ainsi qu'un avis explicitement fondé.

Le travailleur social participe à ce titre indéniablement au pouvoir de décision par rapport aux décisions et aux orientations qui seront prises. Il sait que le regard sur la situation sera conditionné par sa manière de rédiger et l'attention accordée aussi bien aux difficultés qu'aux compétences des familles.

Les enjeux de la communication des écrits

Lorsqu'un travailleur social rédige ses rapports en partant du principe qu'ils seront d'office communiqués aux personnes concer-

nées, il devient forcément plus attentif à la manière dont le message pourra être reçu. Si le destinataire formel d'une communication écrite n'est pas dans les cas envisagés ici la (ou les) personnes aidée(s) il n'en reste pas moins vrai qu'elle est en toute logique directement concernée par la situation. Se préoccuper de la façon dont le message pourrait être reçu ne signifie pas se censurer et gommer une partie du contenu. Il s'agit, au contraire d'être particulièrement attentif à ce que les éléments avancés reflètent bien ce qui a été observé et échangé lors des rencontres et de vérifier que, comme l'exige le décret, tous les aspects du rapport ont bien été portés à la connaissance des bénéficiaires.

Transmettre les écrits susceptibles d'éclaircir une situation et de confirmer ce que le travailleur social retient ou pas dans sa vision de la situation offre aux personnes concernées l'opportunité d'une meilleure compréhension de cette analyse et ce pour plusieurs considérations.

- Un support écrit facilite la prise de connaissance dans un contexte apaisé, loin du climat chargé d'émotions importantes que peut provoquer le rendez-vous avec une autorité, où les peurs - celle d'être « jugé » , de se voir retirer ses enfants,... - prennent facilement le pas sur la raison.. Qui n'a jamais fait l'expérience d'un tel moment, où les représentations nous font entendre des choses qui n'ont pas été dites ? Certes, il est important que cette réalité puisse être, autant que faire se peut, déjà prise en compte lors de l'entretien proprement dit. Il est en effet du devoir du travailleur social de tout mettre en œuvre pour éviter que les bénéficiaires

de l'aide ne quittent le bureau sur des incompréhensions. Néanmoins, quelles que soient les compétences du professionnel en question, il serait présomptueux d'affirmer que cette situation « idéale » est présente à chaque fois.

- Dans certains cas, la charge de l'émotion et la réaction qu'elle engendre ne favorisent pas un dialogue serein. Les personnes concernées optent parfois pour un docile « nous avons bien compris » de circonstance, persuadées qu'il vaut mieux en dire le moins possible car tout pourrait être retenu contre soi... L'écrit communiqué a cette qualité, dans de telles situations, de permettre lorsqu'il est communiqué, une forme de mise à distance, comme si l'objet créé, le document, devenait en quelque sorte un médiateur.
- Le support écrit, de par sa pérennité, permet également aux personnes concernées de se faire accompagner différemment dans le processus d'aide. Il autorise en effet une autre lecture, au sens littéral comme figuré, par des tiers.

Dès lors, en plus d'être un médiateur, le support écrit lorsqu'il est communiqué devient un outil susceptible de renforcer les personnes concernées en tant qu'acteurs dans leur situation. Il leur permet, le cas échéant, de solliciter plus facilement un autre point de vue, professionnel ou non, une aide et un accompagnement dans une épreuve qui peut s'avérer complexe et de nature à amplifier leurs difficultés initiales. Dans l'hypothèse où l'intervention du professionnel de l'aide à la jeunesse est perçue comme « salvatrice », il est nécessaire, là aussi, que la famille concernée ne se désresponsabilise pas et qu'elle

puisse garder intacte, voire développer, sa capacité de réflexion et d'action par rapport à la situation.

Indépendamment des difficultés déjà évoquées, les professionnels gagneraient à faire toute la transparence sur leurs écrits et à les communiquer systématiquement. La transparence et la communication des écrits garantissent le « droit » pour les personnes concernées de conserver une trace des interventions et dès lors, dans certains cas, de leur histoire. On pense ici en particulier aux enfants vis-à-vis desquels les décisions peuvent, évidemment, avoir un impact extrêmement fort mais qui ne sont pas en mesure, au moment même, d'en comprendre le sens, ni de savoir quelle est l'implication exacte de chacun des acteurs dans la prise de décision. Il est primordial de s'assurer que les éléments permettant d'apporter une réponse éclairante aux questions qui seront formulées plus tard, par exemple à l'âge adulte, puissent rester disponibles. Les archives officielles, lorsqu'elles sont accessibles et complètes en sont une source, mais n'est-il pas souhaitable que ces traces puissent être en possession des parents, des personnes intéressées de façon à pouvoir faire l'objet d'une forme de transmission ?

À travers ces quelques arguments, il apparaît que la transmission systématique des écrits de la part des professionnels de l'aide à la jeunesse à destination des personnes concernées est une pratique à encourager. Non seulement parce que cela peut influencer positivement sur la qualité de ces écrits, mais aussi et surtout parce que cela permet d'encourager une forme de relation, dans l'aide, s'apparentant au partenariat. S'il est un fait que cela demande un certain nombre de pré-

cautions, une attention particulière et donc que cela induit probablement une charge de travail qui peut paraître à court terme plus importante, l'instauration plus rapide et plus solide d'une telle forme de collaboration permet à coup sûr, à terme, de rattraper ce temps, voire d'en épargner. Enfin, en ce qu'il confirme une prise de position des éléments retenus par les professionnels, le rapport, lorsqu'il est communiqué, induit le retour à une relation plus équilibrée et limite le risque que l'intervention contienne, malgré les précautions prises, toute trace d'abus de pouvoir.

▀ 2.2. Les enjeux de la transmission de l'écrit du point de vue des jeunes et des familles

Recevoir tous les écrits qui nous concernent, réalisés par les professionnels de l'aide à la jeunesse, est un combat que nous menons depuis de très nombreuses années. C'est de la responsabilité des services que les écrits soient transmis ; qu'ils soient compréhensibles et/ou négociables ; qu'ils permettent le dialogue ; que les paroles et analyses des familles soient présentes dans le dossier ; que ces écrits concernent tous les éléments du dossier : faits, analyses, objectifs et programmation. Le point de vue des plus pauvres doit être entendu et reconnu comme légitime dans tous les lieux de décisions, et plus encore, dans les choix qui les concernent directement.

L'enjeu pour nous de l'accessibilité des écrits

Tous les partenaires, soit les services et décideurs, mais aussi parents, jeunes et familles, doivent être en possession des mêmes

informations et constats. Même si ce n'est pas de notre culture et que nous n'avons pas la même aisance que les professionnels de manier l'écrit, nous savons qu'en disposer permet une égalité pour un réel dialogue. Nous savons que notre place dans le processus passe par notre connaissance du regard de l'autre, donc, de ce qu'il écrit. Il faut absolument, pour cela, que nous recevions les rapports. Jusqu'ici, nous ne les recevons pas. Le décret de 1991, nous définit comme acteurs incontournables des choix d'avenir pour nos enfants. Il reste que, dans les faits, nous devons constater que les choses ont très peu évolué. *« Moi, quand on me dit qu'on écrit un rapport sur moi et que je ne l'ai pas, je le prends pour une trahison, parce que je ne sais pas ce qui est dedans. Donc, c'est un jugement que les travailleurs sociaux font et on n'est même pas sûr qu'ils nous jugent correctement... On ne peut pas faire un pas sans être sûr que ce qu'ils découvrent soit perçu et écrit autrement ».*

L'essentiel est de garantir la prise au sérieux de tous les partenaires. La réception des écrits dès l'ouverture d'un dossier, est un atout majeur. *« C'est important d'avoir, chez soi, un dossier avec tous les écrits et les papiers. Même s'il y a des choses dures et difficiles à comprendre, si on a les papiers, on peut se défendre ».* La consultation des dossiers est prévue, par le Décret, mais seulement dans les services. Une avancée importante est proposée depuis peu : la copie gratuite des pièces souhaitées. Il reste que la procédure est difficile et ne nous permet pas la maîtrise et le recul nécessaire. Elle est d'ailleurs fort peu utilisée.

Prise en compte du point de vue des familles

C'est à travers l'écrit que les parents et les jeunes pourront vérifier s'ils ont été entendus et compris. Ils pourront constater que ce qu'ils vivent, ce qu'ils disent et ce qu'ils souhaitent a été, ou pas, entendu, compris et écrit. Ils pourront, dans cette perspective, corriger ou questionner une lecture de la situation qui ne respecte pas leur lecture des événements. Il convient que les informations soient les plus complètes et objectives possible, et qu'elles ne soient pas seulement l'approche subjective d'un observateur extérieur.

C'est à partir des écrits que les partenaires pourront dialoguer par rapport à l'analyse de la situation, et à la proposition d'une mesure. Bien sûr, les partenaires peuvent être en contradiction, voire en opposition sur certaines analyses ou points de vue. C'est dans la transparence et le dialogue que les choix s'élaboreront.

« ...C'est vraiment essentiel pour moi. Que cela ne soit pas seulement leur point de vue mais que le mien soit aussi repris dans l'écrit, c'est fondamental, même si ce n'est pas le même qu'eux. »

Mais pour être reconnu comme partenaires, il faut nécessairement renforcer la légitimité fragilisée par la situation de misère dans laquelle on résiste

Nous n'avons que rarement l'impression d'être reçus comme un partenaire incontournable et intéressant dans le constat, l'analyse et les propositions. Au contraire, nous vivons

les interventions comme autant de mises à l'épreuve de nos capacités de parents, à la recherche de compétences impossibles ou de faiblesses condamnables. Nous constatons essentiellement un travail de contrôle, que nous ressentons comme du mépris.

Nous ne refusons pas le constat de la difficulté dans laquelle nous vivons. Nous ne refusons pas, jamais, que notre enfant doive être protégé des dangers dont il peut être victime. Au contraire, résistant au quotidien à la misère dont nous sommes victimes, nous sommes en attente d'aide, et nous appelons à une intervention qui nous libère de ce qui nous paraît tellement injuste. Nous sommes en attente de solidarité et d'un réel accompagnement dans notre résistance. Nous refusons d'être jugés, condamnés, niés dans notre capacité d'être parents. Nous savons la violence générée par la peur du mépris et d'une condamnation injuste.

Mais nous savons aussi combien c'est difficile de trouver une réelle équité face aux décisions à prendre. Dès le départ, nous savons que nous n'avons pas le même poids dans la négociation. Le partage de l'écrit peut restaurer un peu le processus.

Toute la souffrance que cela produit de ne pas avoir de traces

Cet impact est essentiel et largement sous-estimé par les professionnels :

« Parce que ce n'est pas toujours facile quand on souffre de mettre les mots sur les choses et d'être entendu et compris. » « Parce que quand les enfants sont dans ces services, même s'ils ne sont pas placés, on se sent quand même pas mal dépossédé de son rôle

de parent. »

Ces traces ont l'intérêt de garder le fil de l'intervention entre les professionnels. Plus encore, les familles misent sur les écrits pour pouvoir reconstruire l'histoire familiale et en témoigner à leurs enfants :

a) Pas de trace de son histoire

Quand un enfant est écarté, les liens sont déchirés et on ne se connaît plus aussi bien. Les parents ne partagent plus les expériences quotidiennes de la vie avec leurs enfants, ils n'ont plus accès à ces lieux fondamentaux de connaissance. Et les enfants ne savent rien du vécu, des combats, de la souffrance et des espoirs de leurs parents. La connaissance qu'on a de l'autre, ce parent ou cet enfant, elle passe par ce qu'en disent les professionnels. Les écrits représentent, de ce point de vue, une importance fondamentale. Les écrits, quand ils prennent en compte aussi le point de vue des familles sont les traces de notre histoire et de nos combats, celles que le jeune pourra découvrir et dans lesquelles il pourra s'alimenter pour construire son avenir.

Un papa explique : *« Parce que moi, j'ai eu le cas avec mes parents, je leur en veux parce qu'ils m'ont placé et que je n'ai aucun écrit, ni rien du tout. Je n'ai pas de trace de mon histoire et du combat de mes parents... Et cela est une souffrance terrible de ne pas savoir d'où on vient, ni nos racines. Ces cicatrices-là se ressentent tout au long de sa vie. Ici, j'aimerais prouver à mes enfants que j'ai tout fait pour leur bien. Que je ne suis pas resté sans rien faire ».*

D'un autre point de vue, une maman dit avec force : « Et nous, on ne sait rien de l'enfant ; quels combats il mène lui-même, s'il réussit à l'école, les choses qu'il aime. On ne sait rien nous... La blessure de la séparation, elle est quand même là. De toute façon, la cassure elle est là quoi qu'on fasse... Les écrits des travailleurs sociaux nous feront mal, comme tout ce qu'on nous dit d'ailleurs. Alors ne pas les avoir ou les avoir pour soi, c'est mieux, pour nous, de les avoir. Parce qu'il y a tellement de questions qu'on se pose, tellement que cela nous tourne en tête. On a entendu tellement de choses différentes. Si on a un écrit, on peut dire m..., même à sa propre famille. Au moins on l'aura dit et, on peut en rediscuter même si c'est tendu. On peut se réexpliquer, ou aller trouver des services compétents. Mais là, on n'a rien. On veut recevoir les écrits nous concernant dès le premier entretien. Cela nous concerne en premier ainsi que nos enfants. »

b) Pas de trace des différentes étapes de l'intervention :

Les écrits permettent de garder une trace des différentes étapes de l'intervention et limiter les difficultés lors des changements d'intervenants.

« C'est toujours un peu difficile les changements de personnes car il faut apprendre à se connaître, construire à nouveau la confiance, redire son histoire pas toujours facile,... Je peux dire que les écrits ont beaucoup aidé dans ce sens-là. Mon ancienne déléguée avait tout bien écrit et avait bien expliqué à la nouvelle, elles ont vu ensemble. La nouvelle déléguée ne m'a pas redemandé de réexpliquer, encore une fois, comment tout s'était passé. Elle savait aussi ma position puisque

ce que je dis est aussi repris dans les écrits. »
Donc, lorsque les conditions sont garanties pour que le jeune et la famille restent partenaires tout au long du processus, les écrits sont la base d'une relation de confiance.

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

3. Les points d'attention quand on s'implique dans la transmission des écrits

Lors de la journée de dialogue et d'échange avec les professionnels, certains points d'attention ont été exprimés. Quels sont les principaux éléments à prendre en compte par le professionnel lorsqu'il s'engage à transmettre les écrits aux jeunes, aux parents ?

En accordant, dans un premier temps, la priorité aux deux documents « note de synthèse », le Groupe Agora a la conviction que nombre de réticences, voire de peurs, exprimées par certains professionnels peuvent être rencontrées et même dépassées.

Dans les situations de familles séparées, certains travailleurs sociaux mettent en évidence la difficulté de rédiger le rapport, en particulier lorsque les parents entretiennent des conflits interpersonnels exacerbés ou dans les familles recomposées. Cela demande, il est vrai, une attention particulière du travailleur social de ne pas alimenter inutilement les tensions en révélant des éléments qui concernent l'un ou l'autre des parents sans être strictement nécessaire pour la compréhension de la situation de l'enfant concerné.

Les éventuelles confidences du jeune doivent être traitées en tenant compte de la même analyse vigilante : l'élément est-il indispensable à une bonne compréhension de la situation et à une intervention adéquate ?

Une difficulté peut naître du fait qu'un document serait utilisé par un des parents dans une autre procédure (par exemple une procédure civile pour revendiquer un droit d'hébergement). C'est pour éviter ce problème que chaque document officiel émanant du

SAJ ou du SPJ porte un cachet (sur chaque page et sur le texte lui-même) précisant que le document copié ne peut être communiqué aux personnes intéressées que dans le respect des dispositions de l'article 11, alinéa 2 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, et ne peut être utilisé dans aucune autre procédure que celle relative à la mesure d'aide qui fait l'objet du dossier dont il est tiré.

La place particulière du jeune, surtout lorsqu'il est pris en charge en hébergement par un service agréé, mériterait un approfondissement et une réflexion commune. Comment les intervenants de ces services impliquent-ils le jeune par rapport aux écrits qui le concernent ? Quelle utilisation préconiser dans une visée pédagogique ?

L'écrit suit la rencontre. Un écrit même de qualité et transmis en toute transparence ne peut remplacer l'entretien avec les personnes concernées. L'écrit doit s'élaborer dans un processus d'écoute et de dialogue, après que le professionnel se soit assuré auprès des personnes qu'il a correctement compris leurs préoccupations, les solutions qu'elles ont tenté de mettre en œuvre, l'aide qu'elles sollicitent ou refusent.

Il est évident qu'une pratique nouvelle a des implications à différents niveaux. Elle rend nécessaire le développement d'une concertation soutenue avec l'ensemble des acteurs sociaux et judiciaires qui collaborent à l'aide à la jeunesse. Elle demande de mettre en œuvre une politique de formation des intervenants de l'aide à la jeunesse. Ce processus comprend la formation à une écriture pro-

fessionnelle, attentive, facilement compréhensible par les personnes concernées ainsi qu'une meilleure compréhension du vécu des familles.

Enfin, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, la question des moyens humains et institutionnels ne peut être éludée. Il est primordial d'accorder aux conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse ainsi qu'à leurs services

les ressources indispensables afin qu'ils puissent réaliser leurs missions dans un climat serein et respectueux vis-à-vis de chacun : les jeunes, les familles, les professionnels impliqués dans l'aide à leur apporter.

4. La proposition du Groupe Agora d'instaurer la transmission de deux documents

Après avoir mené ces réflexions approfondies concernant les enjeux de la transparence et de la transmission des écrits, le Groupe Agora souhaite qu'une avancée concrète se réalise dans le secteur. Il propose que les conseillers et directeurs s'engagent à transmettre aux jeunes et aux familles les deux documents suivants.

- **Conseiller de l'aide à la jeunesse (SAJ) :** la note de synthèse reprenant le rapport du délégué accompagnant la lettre du conseiller au procureur du Roi lorsqu'il sollicite le recours à la contrainte, dans le cadre de l'article 38 du décret, dans les situations de danger grave et lorsqu'il n'a pu obtenir la collaboration des personnes concernées.

Il ne s'agit évidemment pas de la majorité des situations rencontrées par les SAJ. Le plus souvent les intervenants concernés parviennent à travailler dans la collaboration avec les jeunes et les parents. Toutefois, lorsqu'une judiciarisation est initiée, elle représente une étape particulièrement importante pour les jeunes et les familles. Sur décision du parquet, le jeune et la famille seront convoqués devant le tribunal de la jeunesse qui pourra décider une mesure de contrainte. Il est donc important que le jeune et la famille puissent préparer l'audience en connaissance de cause, éventuellement avec leur avocat ou une autre personne ;

- **Directeur de l'aide à la jeunesse (SPJ) :** la note de synthèse reprenant le rapport du délégué accompagnant la lettre du directeur au procureur du Roi lorsqu'il sollicite le renouvellement de la contrainte. La situation est, à ce moment, bien connue du SPJ qui l'a prise en charge depuis près d'un an.

Ces deux documents partagent l'intérêt commun de :

- se situer à des étapes significatives du parcours des jeunes et des familles, à l'articulation entre les services d'aide spécialisée et le secteur judiciaire ;
- être rédigés par le délégué sous la responsabilité explicite du conseiller/directeur et après un entretien avec les personnes intéressées.

Il s'agit ici d'une première étape d'un processus devant mener à une réelle transparence concernant également d'autres documents.

La proposition de plaquette, c'est-à-dire l'ensemble des pages qui précèdent, a été soumise à l'union des sections sociales et de prévention générale. ainsi qu'à l'union des conseillers et directeurs.

▀ 5.1. Avis de l'union des sections sociale et de prévention générale

L'union des délégués a qualifié de globalement positive la proposition qui lui a été soumise soulignant que cela tendait à rendre les bénéficiaires comme réels partenaires, à les placer au centre de l'intervention. « Posséder l'écrit permettra aux familles d'avoir la garantie et le sentiment d'être dans un échange équilibrable ».

L'union des délégués a cependant émis une inquiétude concernant l'envoi postal d'un tel document reprenant des données personnelles et qui pourrait parvenir par inadvertance dans une boîte aux lettres erronée. Elle propose en alternative que les bénéficiaires soient invités à venir chercher l'écrit au service. Elle insiste enfin sur l'intérêt d'une formation à l'écrit pour garantir la qualité de celui-ci.

▀ 5.2. Avis de l'union des conseillers et directeurs

L'union confirme l'importance de l'écrit dans le travail réalisé avec les jeunes et les familles mais la transmission systématique des notes de synthèse aux familles génère de vives inquiétudes.

L'UCD rejoint également l'inquiétude exprimée par l'union des délégués concernant le risque que l'envoi par courrier ne s'égarer et ne tombe dans d'autres mains.

L'UCD souligne que cette pratique risque d'ouvrir une porte supplémentaire à l'utilisation des notes de synthèse dans d'autres procédures au cours desquelles une phrase pourrait être utilisée en dehors du contexte global de l'écrit.

L'UCD précise que « le choix doit être laissé aux familles de lire ou non les écrits qui les concernent ».

Ces différentes raisons conduisent l'UCD à remettre un avis défavorable au transmis systématique de la note de synthèse aux intéressés.

La transmission des écrits a permis aux professionnels qui l'ont pratiquée de visiter leur manière de rédiger un rapport. Cette nouvelle méthode a induit une notion de respect plus présente qu'elle ne pouvait l'être auparavant. « *Quand celui qui écrit sait que son rapport sera retransmis ou lu, c'est le jour et la nuit*³ ». Il est important que l'écrit soit compréhensible, respecte la parole de chacun, qu'il y ait moins de jugements de valeur et plus d'objectivité.

Cette notion de respect revient également dans le discours des familles qui ont le sentiment d'être « mieux » considérées, « plus » reconnues. Elles ont l'opportunité de réfléchir sur leurs difficultés ou de les clarifier avec les intervenants. L'écrit est donc un outil de travail important pour la famille et le professionnel. « *Le rapport c'est un médiateur, il participe à la construction de la relation* ».

La transmission des écrits permet également une meilleure compréhension des rôles et positions de chacun entre l'aide à la jeunesse et le monde judiciaire.

Elle apporte également aux familles une possibilité de « se préparer » à l'audience chez le juge, lieu où habituellement les familles ont peu la parole. Si elles ont l'opportunité de s'exprimer, elles sont le plus souvent trop sous l'emprise des émotions pour pouvoir donner d'autres arguments.

L'écrit permet aux familles de faire un état des lieux de leur situation familiale qu'ils peuvent consulter tant dans le cadre d'une procédure en cours que dans un processus de réappropriation de leur histoire de vie « *un jeune, qui a relu son dossier, a dit qu'il*

*avait pu, grâce à cela, mieux comprendre sa mère sans pour autant tout lui pardonner*⁴ ».

Les effets bénéfiques de la transmission des écrits ne se limitent pas aux familles mais apportent à long terme un gain de temps pour le professionnel qui, en induisant un climat plus serein, plus transparent et donc de confiance, peut mieux communiquer et parvenir à clôturer plus rapidement le dossier.

« Le rapport, ça doit être une culture de service. ... L'écrit est important partout mais ce ne sont pas les mêmes types de rapport, pas à la même fréquence, avec un contenu différent, ... ça devrait être commun à l'ensemble des 13 arrondissements ; or, il y a 13 façons différentes de fonctionner. »

« Une circulaire, des consignes communes, devraient uniformiser et harmoniser la transparence de l'écrit ».

Tenant compte des contributions issues des conclusions de recherche, de l'expérience de ses membres – professionnels et associations – de la journée de réflexion et d'échange consacrée à la transparence et la transmission des écrits, ainsi qu'en particulier des avis des unions respectives, le groupe Agora préconise que les écrits produits par les SAJ/SPJ soient disponibles auprès du secrétariat du service, sur simple demande du jeune, de la famille, des familiers. Ces personnes peuvent en disposer sauf si cette communication risque de compromettre la sécurité du jeune. Des garanties doivent être prévues concernant la motivation du refus éventuel.

Cette proposition a d'ailleurs été transmise au Ministre de l'Aide à la Jeunesse, à son invitation, dans le cadre de l'avis concernant la modification du décret portant code

³ Actes de la journée de réflexion et de dialogue organisée le 29 novembre 2011 – p. 78

⁴ Idem - p. 80

ATD Quart Monde

Avenue Victor Jacobs, 12 - 1040 BRUXELLES

Tél. : 02/650 08 70

www.atd-quartmonde.be

contact@atd-quartmonde.be

Luttes Solidarités Travail

Fédération LST

Rue Pépin, 27 - 5000 NAMUR

Tél. : 081/22 15 12

www.mouvement-lst.org

federation@mouvement-lst.org

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

Rue Royale, 138 – 1000 BRUXELLES

Tél. : 02/212 31 61

www.luttepauvrete.be

luttepauvrete@cntr.be

Administration générale de l'aide à la jeunesse (AGAJ)

Espace 27 Septembre

Boulevard Léopold II, 44 – 1080 BRUXELLES

Tél. : 02/413 32 05

www.aidealajeunesse.be

agora@cfwb.be

