

**Comment les usagers, les professionnels  
et les politiques co-construisent l'Europe Sociale ?  
Une société pour tous?**

**L'art d'innover...**

**ACTES DU COLLOQUE**

4ème rencontre européenne  
13-17/02/2011

Maison Notre Dame du Chant d'Oiseau  
Avenue des Franciscains, 3a  
1150 Bruxelles

Dans le cadre du programme

« Les innovations socio-éducatives, les soutiens à la parentalité  
et la lutte contre l'exclusion »

Perspectives innovantes de l'intervention socio-éducative en  
Allemagne, Belgique, France et Pologne

Lundi 14 février

Matinée

**Ouverture du séminaire :**

Après la diffusion d'un petit film d'animation sur la Belgique,

**Viviane THEYS, responsable du programme Grundtvig Belgique, directrice de l'AMO Globul'in, membre d'EUROCEF :**

Vous l'avez vu, petit pays gros souci ! On ne pouvait pas faire fi évidemment de vos inquiétudes à notre égard. En France, en Pologne, en Allemagne, et même au Congo, vous vous interrogez sur notre situation. Tandis que les Français et les Allemands sont prêts à nous accueillir (il semblerait que ce soit vrai !), les Congolais nous proposent eux leur président, pour nous aider à démêler cet écheveau un petit peu surréaliste. Nous n'avons pas dès lors hésité, à vous présenter ce petit brin d'humour que nous manions avec tant de brio. C'est un film réalisé par un de nos réalisateurs belges, Jérôme DE GERLACHE. Je ne sais pas si tout cela est plus clair maintenant pour vous...Ce n'est pas sûr !

Alors quelles origines ? Quelles racines ? Amin MAALOUF écrivain libanais écrit dans son roman "Origines" qu'à l'opposé des arbres qui possèdent des racines, les routes n'émergent pas du sol au hasard des semences. *"Comme nous, elles ont une origine, origine illusoire puisqu'une route n'a pas de véritable commencement : avant le premier tournant, là derrière, il y avait déjà un tournant et un autre encore...Origine insaisissable puisqu'à chaque croisement se sont rejointes d'autres routes qui venaient d'autres origines et s'il fallait prendre en compte tous ces confluent, on embrasserait cent fois la terre..."*

Bonjour à toutes et tous. Et l'Europe dans tout ça ? Je vous remercie d'être présents parmi nous pour assister à notre quatrième rencontre internationale, dans le cadre du programme *"Perspectives innovantes de l'intervention socio-éducative en Allemagne, en France, en Pologne et en Belgique"*. Cette rencontre n'aurait sans doute pas été possible sans le soutien de la Commission Européenne, qui dans son programme GRUNDTVIG vise l'éducation et la formation des adultes tout au long de la vie.

Petite équipe, gros projet ! En retissant le fil de toutes nos rencontres, à Varsovie, Paris, Berlin, nous ne pouvons pas vraiment imaginer combien tous ces échanges allaient nous transformer, influencer notre travail au quotidien, nos relations aux autres et notamment avec les bénéficiaires de notre service. Dans ce tourbillon créatif, nous avons été portés, emportés, parfois dépassés. Nous avons été sur tous les fronts en même temps, rapidement, comme un grand galop, celui du cheval qui prendrait le mors aux dents ! Exquise sensation, mais crainte aussi de ne jamais pouvoir s'arrêter. Vous avez sans doute déjà ressenti cela. Alors, aujourd'hui, dans un grand élan de conscience, nous voulons mettre la pédale douce, freiner, décélérer, prendre le temps de la réflexion, nous poser, réajuster. Préférer la philosophie de la lenteur à la maladie du temps évoquera le médecin américain Larry DOSSEY. Aujourd'hui, prenons le temps de nous regarder dans les yeux à chaque fois que nous nous saluons.

Est-ce que c'est le lieu qui nous inspire... En tous cas, nous souhaitons que ce séminaire puisse être un moment convivial riche et sacré.

Tout au long de ce séminaire, nos réflexions porteront sur la place laissée à l'utilisateur dans les institutions socio-éducatives. Il sera aussi question de la dimension artistique dans le champ du travail social et de son apport dans le travail avec la famille et l'enfant.

**Philippe LECORNE, modérateur :**

Merci Viviane. Tout le monde connaît Viviane. Elle est la directrice de l'association Globul'in qui est le fer de lance de l'organisation de cette rencontre bruxelloise.

Pour évoquer l'historique de ces rencontres et vous situer tout cela dans le temps, je vais demander aux trois autres partenaires de Globul'in qui se sont associés pour organiser ce colloque européen sur ces deux dernières années, de venir vous présenter l'état de nos réflexions.

Nous avons **Anna RURKA**, qui est Polonaise, mais qui vit en France. Elle est **maître de conférences à l'université Paris Ouest Nanterre La Défense et est présidente d'EUROCEF**.

Nous avons aussi **Pierre KLEIN**, qui est Français, mais qui habite à Varsovie (comme quoi on fait bien les choses !) qui est le représentant **d'ATD Quart-Monde Pologne**.

Enfin Mascha JOIN-LAMBERT qui est responsable de **l'association Haus Neudorf**, dans la région du Brandebourg en Allemagne et qui est aussi en lien avec **ATD Quart-Monde Allemagne**.

**Anna RURKA :**

Bonjour à tous. Merci à Viviane et à son équipe pour son accueil et pour l'organisation de cette rencontre. Habituellement, je parle en polonais et Pierre parle en français. Mais comme Mascha assure la traduction du français à l'allemand, je vais lui faciliter la tâche en utilisant la langue française.

C'est ici le premier défi de ce projet : nous avons choisi de travailler en 3 langues ! C'est toujours très compliqué pour arriver à la hauteur de notre objectif, mais on s'en sort très bien !

Viviane a évoqué le contenu du programme, je n'y reviendrai pas. Je vais essayer de décrire l'esprit qui nous a animés tous dans la création de ce projet. C'est un résultat de rencontres, d'abord de moi-même avec Mascha JOIN-LAMBERT, à travers ma collègue Hélène MILOVA avec qui je travaille à l'université, et ensuite avec Pierre. C'était une rencontre où nous avons mis en commun nos idées : Mascha souhaitait faire quelque chose avec les étudiants en travail social parce que c'est là où il faut semer, c'est là qu'il faut mettre la pensée en mouvement ; moi j'étais plus du côté des travailleurs sociaux pour leur donner l'occasion de s'extraire un peu de leur milieu de travail et de leur quotidien pour voir l'Europe et faire des rencontres, et Pierre s'est joint à nous sur les deux volets professionnels et étudiants. C'est une rencontre.

Je voudrais également dire pour ouvrir les travaux d'aujourd'hui que l'homme est créateur de lui-même. Quand on parle de l'art, ou d'innovation, et on l'a bien compris depuis Varsovie, il faut peut-être aller à l'encontre d'un discours dominant. Si on veut innover, il faut poser la question autrement et l'innovation commence par la pensée. Je pense que nous nous sommes également rendu compte que nous avons besoin d'une vision holistique de l'homme, une vision globale qui ne va pas le réduire. On a bien vu également en Allemagne à travers une intervention remarquable qu'en terme de pauvreté, il ne faut peut-être plus chercher à définir la pauvreté mais commencer à définir la richesse...Voilà la pensée qui nous anime.

Cette rencontre est un peu magique. Avant chaque rencontre, je me demande toujours pourquoi je le fais, parce qu'il y a la fatigue, parce qu'il y a le manque de temps, etc. Mais quand on se rencontre tous, on se sent porté par nous tous, on construit une synergie. J'espère que ces liens que nous avons tissés depuis 2009 s'inscriront dans le temps, que cela dure et que cela puisse vous servir dans le travail de chaque jour.

Je pense que l'Europe est avec nous, à travers son soutien financier, à travers aussi la présence de Gérard GRENERON, vice-président de la Conférence des OING du Conseil de l'Europe. La question des Droits de l'Homme est omniprésente dans nos travaux. L'Europe se fait vraiment sur trois niveaux, à la fois à travers la politique, à travers les recherches, mais aussi à travers les rencontres telles que nous les vivons chaque fois.

Je finis en rappelant que l'homme est créateur de lui-même et je souhaiterais qu'on réfléchisse là-dessus.

## **Pierre KLEIN**

Bonjour. Je voudrais évoquer trois points.

Anna a parlé de rencontres d'abord entre elle et Mascha, ensuite entre elle et moi via Mascha. J'ai envie de dire qu'aujourd'hui on démarre la rencontre que moi j'attends depuis longtemps, qui est celle des Belges de Globul'in et de toutes les personnes qui se sont mobilisées ici pour nous faire vivre quatre jours en Belgique. Je dis que je l'attends parce que, des quatre partenaires du projet, c'est sûrement et Globul'in et la Belgique que je connais le moins. On a vraiment à vous remercier d'avoir préparé cette rencontre qui démarre maintenant et la façon dont elle démarre me fait penser qu'on va vivre quelque chose d'assez passionnant.

La deuxième chose que je voudrais dire, c'est que je suis heureux de venir ici avec dix personnes de Pologne. En fait, ils sont douze Polonais dans la salle puisque certains habitent et travaillent en France. Nous sommes ici à la fois représentants de la ville de Kielce, qui se trouve à 200 km au sud de Varsovie dans une des régions les plus pauvres de l'Union Européenne. C'est une ville d'environ 200 000 habitants. On a donc deux représentants de services sociaux de Kielce mais aussi des personnes actives bénévoles dans l'aide aux plus défavorisés. Et on est aussi venu avec des professionnels qui travaillent dans la capitale Varsovie et qui représentent différents types de services, soit services sociaux de la ville, soit personnes fondatrices, leaders de projets innovants portés par des associations ou des fondations. Je voudrais aussi remercier Ulla, et Magda qui sont venues avec nous en tant qu'interprètes, elles sont là pour vous permettre de dialoguer avec les Polonais qui sont présents. Elles sont disponibles au moment des pauses, au moment des repas, pour faciliter les échanges.

Je terminerai en évoquant ce 14 février, le jour de la St Valentin. Moi, je suis depuis 23 ans en lien avec ATD Quart Monde. On traduit cela par la nouvelle appellation : « *Agir Tous pour la Dignité* ». J'ai connu ATD l'année où en France, ATD a vraiment marqué de diverses pierres blanches l'histoire de la lutte contre la grande pauvreté en France, ATD et son fondateur Joseph WREZINSKI, il s'agit des années 1987-1988. Aujourd'hui 14 février, dans le monde entier, les gens qui sont engagés avec ATD se souviennent un peu de tout l'héritage, de tout de qu'on a reçu de Joseph WREZINSKI qui est mort le 14 février 1988. Il est décédé quelques mois après la première journée internationale pour l'élimination de la pauvreté, qu'il a initiée et qui est maintenant une journée de l'ONU. Il est mort après une année de très forte mobilisation politique au niveau français et au niveau international pour introduire dans le débat de la lutte contre la pauvreté la question des Droits de l'Homme. Permettez-moi, car c'est une façon pour moi de m'associer à mes collègues et à tous les bénévoles du monde entier, de vous lire deux passages de textes qui sont des textes de 1977/1978 qui, bien qu'ils datent un peu, sont encore un défi pour l'innovation. Ils sont liés à nos débats qui commencent maintenant et Joseph WREZINSKI y pose la question de la liberté.

Comment nous innovons pour que, après la rencontre, chacun des acteurs de cette rencontre se sente plus libre :

*"Pour les plus pauvres, les espaces de liberté ne sont pas protégés, ne sont pas assurés. Assurer et protéger les espaces de liberté, c'est cela que doivent permettre les projets ATD. Ils doivent être des rassembleurs de libertés individuelles, mais des libertés respectées, bien ancrées, solides, conscientes, forgées à travers et par les activités proposées. Nos projets doivent donner, dans la relation quotidienne, les moyens aux libertés individuelles de s'exprimer. Il faut créer des lieux où se vit ce partage des libertés..."*

*Pour être transformateur, porteur de changement, révolutionnaire à notre époque, un projet doit être un mouvement, qui réunit les libertés des personnes et renforce ces libertés, pour rendre ces personnes plus fortes..."*

*On n'est pas libérateur parce qu'on a tué un tyran. On est libérateur si la liberté devient le fondement des rapports entre les individus, si elle devient la cause pour laquelle on vit, pour laquelle on meurt..."*

Merci

**Mascha JOIN-LAMBERT :**

Je n'ai pas besoin de paroles. Je vais parler sans paroles. Puisqu'aujourd'hui, c'est jour de fête, je vais faire quelque chose de très simple pour vous remercier du chemin parcouru en 3 ans.

*(Mascha offre un bouquet de fleurs à chacun de ses partenaires).*

Je ne veux pas en dire davantage de suite. Nous aurons l'occasion de procéder à l'évaluation de notre projet jeudi matin.

Bonne journée à tous et bon 14 février à tous.

**Philippe LECORNE :**

Je souhaite saluer l'arrivée de Madame Gaëlle FRANCKART, qui représente Madame Évelyne HUYTEBROECK, ministre de l'Aide à la jeunesse, en sachant que sa collègue Madame Marie THONON présentera cet après-midi les projets expérimentaux de ce secteur.

Nous allons maintenant entrer dans le vif du sujet, non sans sensibiliser les différents intervenants au fait qu'il s'agit de communications qui font l'objet de traduction simultanée. Il faut donc qu'on essaye de se maîtriser dans le débit de nos interventions, je sais que c'est difficile, moi-même je me sens souvent piégé dans ce domaine. On va essayer d'être vigilant, je vois les interprètes qui sont là dans leurs cabines, et si je vois qu'ils me font des signes désespérés, je me permettrai d'intervenir pour ralentir le débit de la communication.

Je vais donner la parole à Anna RURKA qui va introduire nos travaux par son intervention sur la place de l'utilisateur en Europe.

**Anna RURKA :**

## LA PLACE DE L'USAGER ET LE TRAVAIL SOCIAL EN EUROPE...UN VRAI CASSE-TÊTE ? UNE INNOVATION ?

Merci Philippe.

Je suis inexcusable : depuis le début de ce projet, à chaque fois j'oublie de dire que Globul'in en est le quatrième partenaire. Je vous explique pourquoi : pour moi Globul'in est un compagnon de route, Globul'in fait partie d'EUROCEF en tant que personne morale depuis bien longtemps, et c'est même bien avant que moi je n'arrive à EUROCEF que Globul'in a entamé cette réflexion européenne pour faire vivre cette question au sein de son environnement. Mille excuses, donc car la rencontre avec Viviane a eu lieu bien avant celle avec Mascha et Pierre.

Je vais essayer d'être très synthétique dans mon propos sur la participation des usagers. C'est un sujet qui nous anime depuis le début de ce projet. Nous avons d'ailleurs parmi nous des personnes qui ont vécu des situations dans leur vie qui les ont amenées à demander de l'aide aux services sociaux.

Je vais parler de manière plus pratique et technique. Ça ne va pas être vraiment un discours issu de l'expérience, mais issu d'un long travail de recherche auprès de parents qui ont bénéficié d'aides éducatives.

Tout d'abord je veux dire que la participation des usagers relève de la démocratie participative, et des principes politiques de gouvernance qu'elle impose. C'est un principe qui découle de l'idéal démocratique, du pouvoir du peuple. Cette participation est vue aujourd'hui comme une condition de la transparence de l'action publique, de la qualité des services publics. Les citoyens sont donc légitimes à participer plus directement à la construction d'un intérêt général. Nous vivons même aujourd'hui dans un impératif participatif qui s'appuie, comme l'a souligné le philosophe John DEWEY, sur la formation d'un public actif, capable de déployer une capacité d'enquête, et de rechercher lui-même une solution adaptée à ses problèmes. Bien évidemment, cela pose la question d'une déresponsabilisation de ceux et de celles qui, avant, fournissaient les réponses aux besoins exprimés par les citoyens.

On peut aller plus loin en disant que dans un avenir proche les citoyens seront obligés de trouver des réponses par eux-mêmes et s'autogérer. L'État Providence fait déjà parti de l'Histoire. Il est donc temps de penser plus la société que l'État, la société qui est capable de créer, de penser, de produire aussi bien les biens sociaux que les biens symboliques. L'appropriation du pouvoir, la base de la gouvernance, nécessite une organisation autre du pouvoir dans les institutions de la société, entre autres le travail social. La gouvernance dessine avant tout un mouvement de décentrement de la réflexion, de la prise de décision, de l'évaluation, avec une multiplication des lieux et des acteurs impliqués dans la décision ou la co-construction d'un projet. Si on parle d'innovations, je suis persuadée que les formes et les pratiques de participation qui se développent dans différents pays, constituent une innovation importante dans cette dernière décennie.

Je vais vous présenter ces pratiques qui consistent à trouver des formes de participation des usagers dans les services sociaux.

Il existe bien sûr différentes typologies des échelles de participation. Je vous en présente une, celle d'Arnstein, qui indique d'abord les zones de non participation, puis les zones de participation:

- La manipulation est une information biaisée utilisée pour éduquer les usagers en leur donnant l'illusion qu'ils sont impliqués dans le processus.
- Une information, c'est lorsqu'on informe les usagers sur les projets en cours, mais eux-mêmes ne peuvent pas exprimer leur avis.
- La consultation permet aux usagers d'exprimer leur opinion. Ce niveau relève de la coopération symbolique.

- La conciliation, c'est lorsqu'on invite aux organes de décision quelques usagers en leur attribuant un pouvoir d'influence sur la réalisation d'un projet. Ce niveau reflète un pouvoir effectif des citoyens. C'est le partenariat et le contrôle citoyen. Je me bagarre beaucoup en France actuellement contre l'abus de langage définissant les familles et les professionnels comme des partenaires parce qu'actuellement ils sont dans une relation dissymétrique du pouvoir, c'est une illusion. A partir du moment où il n'y a pas de délégation du pouvoir, on ne peut pas parler de partenaires égaux et donc de partenariat. Le contrôle citoyen existe lorsqu'on permet aux familles de gérer quelque chose, mais c'est une pratique qui, pour le moment, est assez rarissime en travail social.

Si on veut faire un tour d'horizon des pratiques de gouvernance dans les services sociaux à travers la participation des usagers, c'était bien cela la commande, il faut relativiser et contextualiser, car l'organisation des services sociaux est bien différente dans le nord de l'Europe et dans le sud. Dans certains pays, on s'appuie fortement sur les prestations publiques, dans d'autres, la responsabilité traditionnelle de la famille demeure plus visible.

On peut regrouper les formes de participation au service social en trois groupes.

Tout d'abord, on parle des instruments de recueil d'opinions : questionnaires de satisfaction, entretiens, boîte à idées qu'on met dans un service pour que les personnes puissent dire ce qu'elles pensent. La question est de savoir si, c'est vraiment une participation. Je pense que oui, à condition qu'on utilise vraiment les réponses, qu'elles aient une réelle application dans l'organisation du service, et également à condition que les informations recueillies soient constructives, c'est-à-dire que les usagers aient une volonté d'apporter quelque chose. Des exemples :

- en France, depuis la loi de 2002, les questionnaires de satisfaction font partie de la démarche qualité dans les services ; cela peut être le questionnaire de satisfaction, mais cela peut être aussi une autre forme de participation lorsqu'on accueille l'opinion de l'utilisateur sur la qualité de l'aide qu'il a reçue.
- En Roumanie, il existe une *Fondation roumaine pour l'enfant, la famille et la collectivité*. C'est une OING qui chaque année évalue les besoins des usagers par des questionnaires et des discussions. Des comités d'usagers se réunissent régulièrement pour faire connaître leur point de vue sur le plan de l'année suivante. Les opinions des usagers figurent dans les évaluations annuelles des services. Les contrats individuels avec les usagers précisent les accords sur les droits et les devoirs de chacun.

Une autre forme de participation ce sont les conseils de prestations sociales ou de la vie sociale. Ces formes apparaissent dans plusieurs pays : en France, en Islande, en Lettonie.

- En Lettonie, ce sont surtout les conseils de prestations sociales qui réunissent à la fois non seulement les usagers, mais aussi les partenaires, les dirigeants des structures, les élus parfois, dans les établissements de séjours de longue durée, c'est-à-dire dans les institutions résidentielles aussi bien pour enfants que pour adultes.
- En France, la loi de 2002, concrétisée par le décret de 2004, a instauré les conseils de la vie sociale qui sont mis en place dans les établissements qui assurent un hébergement ou un accueil de jour continu. Dans les établissements pour enfants, les enfants doivent y participer lorsqu'ils ont plus de onze ans. Dans d'autres types de structures, une autre forme de participation doit être mise en place si le conseil de la vie sociale ne fonctionne pas. Je laisserai aux praticiens français qui sont là le soin de développer ce point et de dire aussi comment ça marche, car pour le moment il n'y a pas d'études ni de recherches pour dire quelle est la vraie utilisation de ces espaces de participation.

Ensuite, dans les formes de participation, on parle des médiateurs. Ceux-ci sont présents en Belgique, par exemple. C'est une forme de participation qui est définie comme telle dans les documents européens. Les médiateurs interviennent en cas de conflit entre l'utilisateur et l'institution. L'utilisateur peut donc faire recours à la médiation en cas de conflits. Le médiateur exerce un contrôle nécessaire sur l'application des droits des membres les plus vulnérables de la société. La Finlande possède par exemple un système de médiateurs locaux au niveau des municipalités. En fonction de l'organisation administrative des différents pays, on trouve des médiateurs à différents niveaux. Le problème que cela pose, surtout en Angleterre, c'est que ces médiateurs ont une surcharge de travail importante et que, parfois, ils sont aussi employés par le système qui assure les services. Donc la neutralité ou l'extériorité de ces médiateurs restent une question.

Dans les recommandations européennes, on dit clairement que les services devraient afficher les procédures de réclamations claires et faciles d'accès pour les usagers. C'est un point fort des recommandations européennes.

Le point qui pose le plus question, et on voit bien là qu'on n'est pas dans une même logique d'un pays à l'autre et qu'on n'a pas la même vision des choses, c'est la question d'achat de services par les usagers. De quoi s'agit-il ? C'est vraiment une des innovations les plus marquantes de ces dernières années.

Aux Pays-Bas, on parle de budget personnel pour les usagers, en Angleterre, on parle de paiement direct. Cela veut dire qu'une commission à laquelle s'adresse un usager, (qui peut être une personne en situation de handicap ; en Angleterre, ça peut être aussi quelqu'un qui s'occupe d'une autre personne à domicile et qui est bien fatigué et a besoin de penser à son propre bien-être ; ça peut être aussi un jeune de plus de 16 ans) va dire à cet usager : « on évalue tes besoins et on va t'attribuer une somme d'argent qu'on va mettre sur ton compte bancaire et tu vas pouvoir acheter le service que tu souhaites en allant voir un prestataire de service, public ou privé, celui qui te convient ». Cette pratique a été introduite en même temps aux Pays-Bas et en Angleterre, en 1997 je crois, et cela a rencontré un succès incroyable auprès des familles, auprès des usagers. Aux Pays-Bas, les demandes de ces budgets personnels sont toujours en constante augmentation. Bien entendu, l'utilisateur est obligé de présenter les factures, en tout cas de rendre compte de l'argent qui lui a été attribué. Si son projet change, si son besoin change, il est obligé d'en informer la commission.

Le point positif, selon certains auteurs, c'est que cela favorise une autonomisation et une responsabilisation, mais on est bien dans une logique consumériste, qui met d'abord les prestataires en concurrence et pose la question des missions de service public. Cela place le travail social, non du côté des droits humains et des droits sociaux, mais en tant que champ ouvert à la concurrence et à la consommation. A ma connaissance il n'y a pas en Angleterre, -aux Pays-Bas je n'en suis pas sûre-, d'évaluation sur cette forme de participation et ses impacts sur les travailleurs sociaux, les services et sur les usagers, à part les chiffres qui indiquent que c'est en constante augmentation, ce qui est un indicateur déjà important.

En France, nous avons un gros débat sur la question de savoir si le travail social va être considéré comme une prestation de service : est-ce qu'on entre dans le champ du consumérisme ou pas ? Bien sûr, les inquiétudes sont légitimes, mais je pense qu'on n'est pas encore dans le consumérisme en tant que tel. En effet, le consumérisme implique de donner aux usagers la possibilité de choix et de refus éventuel. Cela implique également une concurrence entre fournisseurs. Mais le vrai pouvoir d'un client, c'est de pouvoir payer. Lorsqu'on entre dans un supermarché, notre pouvoir c'est ce que nous avons dans le portefeuille. Or, les usagers, les personnes en situation de vulnérabilité n'ont pas le même profil que les personnes qui achètent les services dans un supermarché. C'est vrai qu'en Angleterre, avec cette pratique en constante augmentation, on peut dire que l'utilisateur n'est plus l'utilisateur. Et si on utilise les termes anglais, l'utilisateur n'est plus « user » mais il est « chooser ». C'est quelqu'un qui choisit.

Cette question du consumérisme suppose que la personne ait les ressources suffisantes pour acheter les services. Les budgets personnels en question sont quand même octroyés dans cette perspective. Dans le travail social, pour le moment, les usagers sont plutôt contraints à utiliser ces services, ils ne choisissent pas vraiment, et ils ne sont pas forcément en mesure d'utiliser l'option de sortie du système de protection.

Il y a une autre logique qui me plaît bien, qui se décale assez bien de cette logique de consumérisme, c'est celle qu'on appelle le participationnisme. Le participationnisme consiste à penser que chacun doit s'engager personnellement pour donner au service la forme souhaitée. Si on parle de chacun, cela concerne à la fois le professionnel et l'utilisateur. On ne part plus, comme dans le consumérisme, d'une logique individuelle, où c'est moi face au service, mais on part plus d'une logique collective. L'utilisateur fait partie d'une collectivité, d'un collectif d'utilisateurs. Cela peut se produire seulement si la société a une société civile dotée d'un fort secteur associatif. Mais, dans ce modèle, les citoyens doivent sacrifier une partie importante de leur temps et de leur énergie dans l'action civique, ce que certains ne peuvent pas faire.

Quels sont les obstacles à cette participation ?

- Dans certains pays, bien sûr, le premier obstacle ce sont les dispositions législatives qui ne sont pas prises, qui ne permettent pas cette participation. Je pense plus là à l'Europe de l'Est et aux pays des Balkans.
- Il y a aussi des obstacles professionnels, ce sont les attitudes paternalistes qui sont visibles dans certains pays, et qui s'expriment par l'expression : « *nous avons toujours raison !* ».
- Citons aussi les difficultés nées d'objectifs assignés par une administration, et non négociés entre le professionnel et l'utilisateur. A ce sujet, me pose question, en France, la mise en place d'un projet individualisé pour l'enfant ; chaque enfant accueilli doit avoir un projet individualisé, je voudrais être sûre que celui-ci est fait avec l'enfant et sa famille et qu'il ne soit pas la seule émanation des professionnels.
- Le sentiment d'insécurité n'invite pas à une attitude d'ouverture vis-à-vis de l'utilisateur.
- L'absence d'un espace de communication qui permette que s'expriment les subjectivités respectives

Il y a aussi la question des coûts. La participation entraîne des coûts importants pour les services parce qu'il faut organiser autrement ce qui a été fait jusqu'à présent. Pour les utilisateurs, cela représente aussi un investissement en temps. Ce sont des heures qui ne sont pas rémunérées. C'est une énergie dépensée. Parfois, du coup, la motivation manque pour s'investir dans les différentes formes de participation. Parfois aussi il n'y a pas suffisamment de confiance pour s'exprimer et s'impliquer.

Je voudrais pour finir dire qu'il y a deux risques à cette injonction de participation. On voit bien que la participation telle qu'elle nous est imposée comme manière de faire, aussi bien en ce qui concerne les utilisateurs qu'en ce qui nous concerne nous tous, les citoyens, nous fait participer aux choses pour les légitimer. Attention à ce que nous légitimons ! Dès lors qu'on a fait participer les utilisateurs ou la société civile, cela veut-il dire que ce que nous faisons est forcément légitime ? Attention à cela !

Et voilà une autre question, celle de la double contrainte. Certains usagers développent des liens de dépendance très forts vis-à-vis des travailleurs sociaux ou des services. C'est ainsi qu'on voit, en France, des mesures éducatives qui durent depuis dix ans, même si elles sont exceptionnelles. C'est dire qu'il y a de forts liens de dépendance. En plus, les usagers sont dans une relation dissymétrique, car c'est eux qui ont besoin de nous, ce n'est pas nous qui avons besoin d'eux, encore que...on a besoin d'argent! Dans cette situation où ce sont surtout eux qui ont besoin de nous, on leur demande d'exprimer leur satisfaction ou leur insatisfaction sur ce que nous faisons. Bien sûr, s'ils ont besoin de nous, ils vont dire qu'ils sont satisfaits ! On leur attribue une responsabilité dont ils ne pourront pas mesurer tous les enjeux, mais ils sentiront l'impératif de s'exprimer, de juger, car la relation qu'ils ont avec les services leur paraît vitale ! Ils seront donc dans une attitude paradoxale. Ils vont répondre, mais ce sera une réponse de surface. Ce sera la réponse que nous souhaiterons entendre.

Pour ajouter un paradoxe supplémentaire, alors même qu'il est compliqué d'introduire des formes de participation dans les institutions, je suis convaincue que ces pratiques et les moyens qui seront utilisées pour faire participer les usagers auront un impact positif sur les processus internes des institutions. Mais c'est compliqué, et j'ai envie de dire que la participation n'est donc pas seulement une valeur du travail social, mais elle contribue aussi à son efficacité et à son succès à condition qu'elle soit construite et réfléchie au préalable, qu'elle soit co-construite, et qu'on ne réponde pas simplement à un impératif posé soit par le législateur, soit par l'idéologie dominante. Comme je le disais en introduction, on doit parfois aller aussi à contre-courant pour bien construire notre pratique.

Je vous remercie.

## **Philippe LECORNE**

Le titre était donc bien choisi, cela peut-être un vrai casse-tête ! Je ne doute pas qu'il y ait des questions à poser à Anna mais je vous propose qu'on passe de suite à l'intervention suivante, car, comme nous sommes sur des interventions qui touchent toutes deux au domaine de la place de l'utilisateur, on pourra ainsi regrouper les réponses.

Je vais donc maintenant donner la parole à Monsieur Ryszard NIEMCZUK, qui est **secrétaire général du conseil municipal de la ville de Strzebiatow**, ville polonaise située dans la région de Poméranie occidentale. Son poste est l'équivalent en France de celui de secrétaire général de mairie qui organise la vie des services municipaux par délégation du maire et donc qui a à voir avec la création, la mise en œuvre, la fermeture de tout ce qui est des institutions sociales sur son secteur d'activité. Un grand merci à Monsieur NIEMCZUK de nous présenter son intervention, bien sûr en polonais, mais avec le support d'un PowerPoint qui a été préparé en français. Un grand merci pour cette délicatesse.

## **Ryszard NIEMCZUK :**

### **LA COLLABORATION ENTRE LE SECTEUR ASSOCIATIF ET LES AUTORITÉS LOCALES EN POLOGNE L'EXEMPLE DE LA VILLE DE TRZEBIATOW**

Je vous remercie pour cette invitation. Je voudrais partager avec vous les principes de la coopération des organisations non gouvernementales avec les autorités locales à Trzebiatow. Trzebiatow est une petite ville située dans la Poméranie occidentale, au bord de la Baltique. A neuf kilomètres de cette commune, s'étend une bande côtière formée de très belles plages. C'est un centre où sont établies les autorités administratives locales et c'est le siège de diverses institutions, associations et sociétés.

Historiquement, le nom de Trzebiatow apparaît au 12<sup>ème</sup> siècle dans les documents comme désignant un village. Au 13<sup>ème</sup> siècle, sont apparus les premiers colons allemands. Un événement important dans l'histoire de cette ville, c'est l'apparition d'un statut urbain en 1277. Vers la fin du 14<sup>ème</sup> siècle et au début du 15<sup>ème</sup> siècle, Strzebiatow était un grand port. Son essor date en particulier du 16<sup>ème</sup> siècle lors de la réforme en Poméranie qui a abouti à l'adhésion au luthérianisme. La guerre de Trente Ans a interrompu le développement de la ville. En 1648, en vertu de la paix de Westphalie, Trzebiatow a été attribuée au Brandebourg. Dans la deuxième moitié du 17<sup>ème</sup> siècle, la plus grande partie de la ville a été détruite par un incendie. Au cours des années suivantes, l'enseignement s'est développé et la vie socio-économique s'est intensifiée. Un événement important a été l'entrée des troupes soviétiques le 4 mars 1945. A la suite de la Conférence de Potsdam, comme toute une partie de la Poméranie, la ville a été réintégrée à la Pologne. La population allemande préalablement établie dans ces territoires a été peu à peu obligée de quitter le pays pour laisser la place à la population polonaise rapatriée de l'Ukraine.

Sur le plan démographique, la commune se compose de 24 villages et de la ville du même nom. Entre 2007 et 2009, la population est passée de 15 886 à 16 707 habitants. Cet accroissement est visible dans la ville et dans les villages, mais il est plus prononcé en milieu urbain. Le pourcentage d'enfants et de jeunes est relativement peu élevé, ce qui est dû à un taux de croissance naturelle faible. La grande majorité de cette population se compose de personnes en âge d'être actives. On compte 11 336 personnes âgées de 18 à 65 ans. Le chômage est un problème social et économique assez important. Son niveau, 12,4% en décembre 2010, est assez comparable à celui qui prévaut en Pologne, mais il est légèrement supérieur à celui de la province de Poméranie occidentale. Le chômage diminue pendant l'été quand le tourisme emploie une partie de la population.

Sur le plan des infrastructures sociales, la commune a un jardin d'enfant, avec deux établissements annexes ; trois écoles élémentaires, deux collèges, deux lycées. Le nombre total des élèves est de 2 432, et 221 enseignants y travaillent. L'assistance sociale relève du centre communal d'aide sociale de Trzebiatow qui assure aux personnes nécessiteuses un abri, des repas, des vêtements, des allocations familiales des prestations et des soins. Cette assistance est fournie, entre autres, aux sans-abris, aux chômeurs, aux handicapés, aux familles nombreuses, aux familles touchées par la violence intrafamiliale, et aux personnes souffrant d'addiction.

Une manifestation importante qui joue un grand rôle dans la vie culturelle de la commune est la "*fête des voisins*". L'idée est de surmonter les stéréotypes et les préjugés, de développer la tolérance, et de créer une meilleure compréhension entre les fidèles de l'Église catholique romaine, l'Église grecque catholique, l'Église orthodoxe et l'Église luthérienne.

Il y a en Pologne environ 70 000 associations et 8 500 fondations enregistrées. Dans la région de Poméranie occidentale, ce chiffre s'élève à environ 6 000. Cette région se situe à la 6<sup>ème</sup> place parmi les régions en ce qui concerne le nombre d'associations enregistrées pour 10 000 habitants. Leur champ d'action est très étendu. Cela va des hobbies et passe-temps, en passant par les activités sportives, culturelles, artistiques ou éducatives jusqu'aux domaines les plus difficiles comme l'assistance sociale, les services au marché du travail, l'aide à l'emploi et au retour à l'emploi, le travail auprès des personnes atteintes d'exclusion sociale et professionnelle.

**La loi de 2004 sur l'accès à l'emploi** situe toutes les organisations non gouvernementales sur le marché de travail. La même loi oblige les collectivités territoriales à collaborer avec les acteurs sociaux, entre autres les ONG pour mettre en œuvre la politique de l'emploi. **La loi votée en 2003 sur les activités d'intérêt public et le volontariat** fournit des instruments supplémentaires pour poursuivre cette coopération. Le domaine et l'efficacité des quelques 1 300 ONG qui fournissent des services au marché du travail diffèrent beaucoup selon les communautés locales. Mais, dans beaucoup de communes, ces ONG sont devenues un élément durable dans les partenariats locaux entre les autorités administratives, les services de l'emploi, les centres d'assistance sociale et les

entrepreneurs. Elles participent à des programmes locaux de retour au travail ou de réinsertion des sans-abris, en concluant des pactes locaux pour lutter contre le chômage. Le secteur des ONG est un domaine relativement jeune dans la vie sociale en Pologne. Il est encore en cours de formation tant sur le plan juridique et institutionnel que sur celui des infrastructures. Depuis plus de 10 ans, des textes ont vu le jour qui décrivent son fonctionnement : actes juridiques, analyses, rapports.

La définition légale des ONG a été introduite par la loi votée le 24 avril 2003 sur les activités d'intérêt public et le volontariat. La collaboration entre autorités administratives locales et ONG a réellement commencé en 1991 à partir du développement de ces autorités locales. Les principes de leur collaboration ont commencé à être élaborés à ce moment-là. Beaucoup d'administrations locales formulent ou rédigent des chartes de collaboration avec les ONG.

La commune de Trzebiatow, comme la plupart des administrations locales en Pologne, a coopéré avec les ONG sans disposer d'instruments juridiques en la matière, en improvisant. Et les ONG ont poussé comme des champignons. Actuellement, sur le territoire municipal, 24 organisations ont exprimé la volonté de collaboration avec les autorités locales. Les autres organisations fonctionnent sans ce lien. On estime que, dans la commune, existent environ 60 ONG. Il faut souligner, comme je l'ai déjà dit, que, sur le territoire de la commune, différentes nationalités et religions se sont regroupées en communautés qui forment des minorités nationales ou confessionnelles. C'est un grand défi pour les autorités communales que d'aider ces minorités dans leur vie culturelle et sociale. La commune a commencé à créer des locaux dont la gestion ou la propriété est transmise aux minorités tout en leur fournissant des aides financières pour la remise en état ou l'entretien de ces locaux. C'est un point de départ, et le défi subsiste d'unifier les minorités pour leur permettre de fonctionner ensemble sans s'enfermer dans leur milieu clos. La commune a commencé à organiser des événements communs, comme le j'ai déjà mentionné, où toutes ces communautés, comme dans les rencontres de voisins, causent et présentent leurs traditions culturelles. Au début, elles se sont déroulées dans le cadre de la commune, mais ces rencontres se sont étendues à la province, puis à la Pologne toute entière.

Un autre problème consiste à faciliter l'adaptation des personnes atteintes de déficiences physiques ou mentales aux exigences essentielles de la vie quotidienne. Ce secteur est régi au mieux par les ONG qui travaillent au quotidien avec les personnes en question. Dans ce domaine, la commune fournit des bâtiments où ces organisations mènent leurs activités, des fonds pour la remise en état et le matériel, et même participe à l'achat de véhicules. Il y a aussi des organisations qui aident les administrations locales ou d'État dans leurs activités statutaires en direction de telles personnes. La commune, par elle-même ou avec l'appui d'autres communes du même district, organise des centres d'intégration sociale. Elle y consacre des bâtiments où les résidents peuvent s'adapter à la vie quotidienne.

Il existe aussi des organisations de volontaires (bénévoles) pour aider les personnes isolées du troisième âge à des travaux de nettoyage, à faire des emplettes, ou à leurs soins personnels. Dans cette catégorie, figurent aussi les organisations qui s'occupent des loisirs des retraités en prévoyant des activités diverses et des enseignements. Elles obtiennent des fonds de la commune et également d'autres sources.

Un des grands problèmes est le chômage, héritage de l'ancienne République Populaire qui a laissé sur notre territoire de nombreuses localités où le chômage, l'alcoolisme et les stupéfiants abondent. Pour porter assistance à ces milieux, des ONG organisent avec la commune des repas à l'école, des activités après les classes, ainsi qu'une aide matérielle et psychologique et un travail continu pour adapter la jeune génération à la vie dans la réalité nouvelle. Un travail est aussi effectué auprès des parents pour leur inculquer le sens de leurs valeurs et changer leur mode de vie.

Avant l'an 2000, les municipalités ne possédaient pas de lignes budgétaires permettant le financement des ONG. Mais différentes sections budgétaires permettaient de consacrer des sommes pour répondre aux besoins courants de la population locale. Les ONG ont formulé donc les projets visant à répondre aux besoins des habitants et elles ont, pour un certain nombre d'entre elles, commencé à réussir. Elles ont mis en avant diverses propositions de réalisations potentielles dans le cadre des tâches prévues par notre budget. Ces propositions revêtaient des formes diverses : depuis quelques mots sur un bout de papier jusqu'à des documents professionnels avec calcul des implications financières... L'administration en discutait et destinait des sommes précises à des organisations données dans le cadre de son budget. Cet état de choses a duré jusqu'à la fin de 1999.

En l'an 2000, le Conseil municipal a introduit la procédure de financement des structures privées réalisant les objectifs de la commune, ainsi que les instruments de contrôle des moyens consacrés à l'exercice des tâches déléguées. La résolution a été largement fondée sur la loi des finances publiques et les règles développées par la commune étaient semblables à celles introduites dans la loi de 2004. Depuis la loi de 2003, le Conseil municipal a commencé à adopter un programme annuel de coopération avec les organisations non gouvernementales et les structures d'intérêt public basées sur le volontariat en application de l'article 3 de la loi du 24 avril 2003 sur l'activité d'intérêt public et le volontariat. Cette loi définit les ONG et les principes de coopération mais aussi les obligations des administrations territoriales quant à cette collaboration et quant à la création de tâches qui incomberaient aux ONG.

En novembre 2004, le conseil municipal a adopté une procédure d'attribution de subsides à des entités qui n'appartiennent pas au secteur des finances publiques et qui ne cherchent pas à réaliser des bénéfices, afin que celles-ci réalisent des activités d'intérêt public, en s'acquittant de tâches incombant à la commune. La loi précise que seules des organisations réalisant des activités dans l'intérêt des habitants de la commune peuvent solliciter des subventions. Les subventions accordées à des organisations ne peuvent être utilisées pour faire des constructions, pour acquérir des immeubles ou des terrains, pour financer rétroactivement des activités ou les coûts du fonctionnement du bureau de l'organisation ou des activités politiques et religieuses.

Lors d'un appel à projets sont pris en considération en particulier:

- l'importance de la tâche pour la municipalité,
- la capacité financière du budget municipal,
- les coûts de la tâche demandée,
- le montant des ressources propres à l'organisation, allouées par elle à la réalisation de la tâche,
- l'évaluation de la faisabilité de la tâche par l'organisation.

Lorsque plusieurs offres sont soumises pour la réalisation de la même tâche, le maire doit choisir celle qui, avec le plus faible coût, garantit la réalisation efficace et complète de l'action. L'accord est conclu pour une période déterminée n'excédant pas une année budgétaire. Une organisation chargée d'une activité subventionnée est tenue de remettre au maire un compte rendu factuel et financier de son exécution. En cas de non-exécution ou d'exécution partielle, la subvention doit être remboursée proportionnellement au degré d'accomplissement de la tâche.

En 2005, la commune a adhéré au programme "*Transparence de la Pologne, transparence de la collectivité territoriale*" dans lequel on trouve deux points relatifs aux activités des ONG : d'une part élaboration d'une carte des ONG, d'autre part élaboration d'une charte de collaboration entre la commune et les ONG. A Trzebiatów, toutes les organisations non gouvernementales de la commune ont été invitées à l'élaboration de cette charte. Une équipe, composée des représentants des ONG et des représentants de la collectivité territoriale, a été mise en place. Les travaux sur la charte ont duré environ deux mois. La charte définit les principes formulés pour les années à venir, à moins que les ONG demandent un changement ou que la législation soit modifiée. Chaque année, après accord avec les ONG, les tâches prévues pour l'année suivante et les fonds correspondants sont indiqués dans le budget des ONG.

Quelles sont les formes de coopération avec les ONG ?

Cette coopération se réalise à travers les formes suivantes :

- l'organisation par les autorités communales de réunions communes permettant d'harmoniser cette coopération, d'accorder les subventions totales ou partielles des actions déléguées, d'organiser des sessions de formation, et d'aider à compléter des documents et dans la recherche d'autres fonds.
- Les organisations réalisent les tâches confiées par la municipalité, présentent les solutions innovantes, fournissent leurs ressources sous forme de connaissances, de contacts, des expériences, du travail bénévole.
- les partenaires s'informent mutuellement sur leurs plans d'action et promeuvent des activités conjointes, les partenaires travaillent ensemble pour bénéficier des fonds structurels européens, s'entraident pour établir de contacts internationaux.

La commune assigne des fonds aux ONG pour la réalisation de tâches d'intérêt public, qui relèvent de la responsabilité communale et qui figurent dans le programme annuel de coopération. Les exécutants des tâches sont désignés en vertu de principes rendus publics et transparents par des concours destinés à assurer l'égalité de traitement des partenaires. Avant d'annoncer le concours, la commune transmet aux ONG des propositions de critères pour l'évaluation des offres. Les organisations les commentent et une commission consultative apprécie ces commentaires.

Le 9 mai 2005, une commission consultative composée d'un représentant de chaque ONG a été créée. La commune a élu un coordinateur responsable de la collaboration avec les ONG, chargé entre autres d'établir un calendrier des rencontres. La coopération avec les ONG relève du contrôle du coordinateur et de la commission consultative

Le trésorier de la commune contrôle les subventions attribuées au secteur associatif, conformément aux principes de légalité, d'intégrité, d'économie, et d'utilité. Le coordinateur établit, chaque année avant la fin de novembre, un calendrier de rencontres entre l'autorité municipale et les ONG. Depuis 2005, la coopération a été fondée sur ces nouveaux principes.

Chaque année, la commune consacre de 1 million à 1.5 millions de zlotys aux ONG, sur un budget de 50 à 80 millions de zlotys.

Cependant, une mauvaise situation financière et les difficultés dans la collecte de fonds sont généralement indiquées comme un obstacle dans le fonctionnement des ONG. Les autres difficultés mentionnées sont :

- L'excès de bureaucratie dans le secteur de l'administration publique qui complique l'accès aux bailleurs de fonds,
- Le manque de personnes ayant envie de s'engager dans le bénévolat et prêtes à fournir un travail désintéressé; par ailleurs, une organisation sur trois considère l'épuisement de ses dirigeants et des personnes engagées dans ses actions comme un problème.

Les ONG sont très utiles au bon fonctionnement de notre État. C'est grâce à elles qu'il est possible d'aider les gens, d'atteindre des buts concrets, là où l'aide étatique ne parvient pas à répondre aux attentes. Grâce à elles, beaucoup de gens ont le droit de se prononcer sur divers sujets, d'exprimer leurs avis ou de participer à des débats. On peut même dire que les ONG sont un baume pour la résolution de beaucoup de problèmes humains, parfois problèmes accidentels et imprévisibles.

Je vous remercie de votre attention.

**Philippe LECORNE :**

Merci Monsieur NIEMCZUK, on a bien senti la liaison que l'on pouvait faire entre l'intervention d'Anna RURKA qui a placé cela dans une analyse générale du contexte européen, et une illustration de ce qui peut se faire à un endroit donné.

Je crois que la caractéristique, l'originalité de nos rencontres, c'est, quand on est dans un pays, de porter le projecteur sur ce qui se passe dans ce pays-là, mais cela n'exclut pas de faire aussi des incursions sur des expériences qui viennent d'autres pays.

Je voudrais aussi souligner que vous pourrez retrouver le compte-rendu de tous ces travaux, ainsi que les PowerPoint et les diaporamas qui vous sont présentés sur le site qui reprend l'historique et le déroulé de tous nos travaux, c'est le site : [www.innov2010.eu](http://www.innov2010.eu)

Je vous propose cinq minutes d'échanges sur ces deux premières interventions.

**Mascha JOIN-LAMBERT :**

Merci beaucoup Monsieur, pour cet exposé très pratique. Je voudrais donner le point de vue d'une association. Quand je fais le lien avec ce qu'Anna nous a expliqué sur l'implication des usagers, votre point de vue où c'est la commune qui dit : "nous définissons un cahier des charges, nous demandons aux associations de répondre à un appel d'offre, nous donnons au meilleur coût et nous ne donnons que pour une année", je vois là exactement le nœud où l'innovation est quasiment impossible. Parce que, et cela se répercute jusqu'en Europe, le cahier des charges est défini, non pas par l'expérience de quelques innovateurs qui voudraient peut-être faire un projet en partageant le pouvoir avec les usagers, les idées ne viennent pas de la base, mais les idées viennent toujours au bout de quelques années de ce que, au bout de trois quatre ou cinq ans, le haut de la hiérarchie aura compris de la base et aura institutionnalisé. Le cahier des charges qui vient de l'administration est toujours en retard de quelques années sur les innovations qui viennent des associations. Cela aboutit à ce que vous dites : épuisement des responsables, impossibilité de s'engager sur la longue durée en raison des incertitudes de financement, et obligation de toujours rédiger ces réponses aux appels d'offre selon des critères qui ne sont pas, ou pas toujours, ou presque jamais, ceux que l'on voudrait soi-même promouvoir grâce à l'expérience que l'on a avec les usagers et que l'on voudrait traduire en projet.

**Ryszard NIEMCZUK :**

Je pense que ce n'est pas un problème que les ONG ou les membres des ONG veuillent jouer un rôle dans les décisions administratives locales. Il existe en Pologne une législation qui porte sur les rapports entre les habitants et les communes. Au niveau communal, nous avons à faire à des ONG et nous travaillons ensemble pour mettre au point des activités communes conformes à la législation polonaise. Un grand domaine est imparti aux ONG qui participent à ces rencontres et s'efforcent de mettre au point des principes et des normes juridiques précises qui peuvent émaner d'une part des autorités municipales ou d'autre part des ONG. Cela concerne également le district, la voïvodie (la province) et l'État. Dans la législation émanant du parlement national, le problème est plus complexe : les ONG ont une place plus facile que celle des citoyens, et elles doivent s'efforcer de transmettre des propositions au Parlement. Je crois que la meilleure façon de procéder en Pologne consiste à tenir des réunions telles que celles-ci, qui nous permettent de formuler non seulement des propositions locales, mais de faire de même au niveau de l'État et même au-delà au niveau européen. S'il reste des doutes que je n'ai pas dissipés, je vous prie de me le dire si c'est le cas.

## **Nathalie GUIMARD (association Jean Cotxet-France)**

Ayant participé aux rencontres en Allemagne et en Pologne, je constate qu'il y a des choses qui reviennent. Il y a quelque chose qu'il ne faut pas qu'on oublie, c'est que, sur la question de la place des usagers et de sa participation, cela dépend de la vision qu'on a de la société et de la façon dont, quand on est travailleur social, on appréhende l'autre qui, à un certain moment, présente des difficultés dans sa vie. Or, actuellement, et particulièrement en France, on reste dans une vision très binaire où il y aurait d'un côté les pauvres, de l'autre les riches, les sans-abris, les logés, les défavorisés, les favorisés, etc. Soit on reste dans cette vision, soit on a une vision où l'autre est considéré comme notre semblable, mais qu'il traverse à un moment donné de sa vie des difficultés, ainsi que cela était le cas après la guerre quand on a mis en place la sécurité sociale. Je me dis que tant qu'on va rester dans cette vision binaire et partagée de la société, on va parler de la place des usagers de façon très restrictive. Cette vision vient aussi de l'augmentation du chômage, de la crainte de se retrouver dans une situation difficile. C'est lié aussi à l'Europe, par exemple en raison des démantèlements des services publics en France qui viennent notamment de décisions européennes. C'est aussi une vision plus sécuritaire de la société.

La co-construction des projets, c'est une très belle idée, mais on fait comme si on était tous égaux, comme si tout le monde était capable de la même chose. Or, à un moment donné, on peut ne pas avoir de projet, notamment quand on est jeune. Sur ces questions de contrats, de projets, dont on nous bassine en ce moment dans l'action sociale en général, on s'aperçoit que des gens sont obligés de faire semblant de signer des projets pour pouvoir continuer d'être protégés et continuer à bénéficier d'une protection.

La dernière chose, tout dépend sur qui on fait porter la responsabilité. Soit c'est une responsabilité collective, parce que l'autre est notre semblable et qu'on se sent aussi concerné par ce qui lui arrive, soit c'est une responsabilité individuelle que chacun doit porter et dont nous nous détachons totalement.

## **Anna RURKA :**

Je souhaite souligner deux choses.

Lorsque je chemine dans ma pensée, je m'aperçois que, quand on parle de la place de l'utilisateur, la vraie question, c'est la question du pouvoir de l'utilisateur. La question centrale, c'est le pouvoir. Il ne s'agit pas forcément du pouvoir entre le travailleur social en particulier et l'utilisateur en particulier, mais il s'agit de la place de la personne face à l'institution. C'est là où on va trouver les mécanismes. La relation entre le travailleur social et l'utilisateur va refléter celle entre l'institution et le citoyen qui peut être en difficulté, mais qui peut aussi ne pas l'être. C'est là où nous sommes coresponsables de cette situation parce qu'il s'agit de moi et de toi face à une institution. C'est là aussi un fil conducteur entre la société civile organisée ou pas.

Je suis d'accord aussi sur l'injonction à projet. Nous sommes tous obligés maintenant d'avoir un projet parce que le nombre de projets que nous avons est l'indicateur de notre performance, de notre créativité et de notre existence. Mais on peut aussi ne pas avoir de projet et le non-projet c'est aussi un projet... On se définit par le projet, mais je ne sais plus qui a dit : « l'homme n'est jamais défini lorsqu'il vit ». C'est en effet quand on meurt que quelqu'un d'autre nous définit. Pour autant, on reste aussi défini par nos projets et on reste défini parce que nous investissons dans ce monde.

Donc, la question phare, c'est la question du pouvoir, pas de la place, même si la place se traduit par le pouvoir. Il y a donc la question du pouvoir, entre l'individu et l'institution, entre l'État et la famille. Mais je pense également, et là je ne suis pas dans la logique française quand je le dis, qu'il faut arrêter de penser l'État et penser plutôt la société. Si l'État s'efface, ce n'est pas si mauvais que ça.

**GÉRARD GRENERON, vice-président de la Conférence des ONG :**

C'est une question à Anna RURKA.

Je voudrais qu'elle précise en quoi il existe un climat d'insécurité chez les travailleurs sociaux. C'est un mot à la mode, le climat d'insécurité. J'aimerais que tu précises ton propos et que tu indiques à partir de quoi tu établis qu'il y a un climat d'insécurité.

**ANNA RURKA :**

Je pense que ce sont surtout les conditions de pratique qui sont en jeu. Par exemple, en France, la question de l'appel à projet insécurise, car on n'est pas sûr que notre activité va perdurer. Cela insécurise parce que c'est un changement majeur en ce qui concerne l'organisation de cette pratique en France. En Pologne, l'appel à projet a cours depuis bien longtemps et on s'y fait. La question d'insécurité aussi, c'est qu'on commence à nous demander des comptes : est-ce que nous sommes efficaces dans ce que nous faisons ? Là aussi il y a une remise en question perpétuelle qui conduit à l'insécurité. Il y a aussi la prise de risque au quotidien, dans la pratique, dans la rencontre avec l'autre. La mission en tant que telle demande une conscience quand même un peu plus éveillée que le citoyen lambda. Le fait d'être travailleur social, formé comme tel, avec un diplôme d'État en France, crée l'obligation d'être à la hauteur. Je pense que la question de l'insécurité vient aussi de la définition du travail social : c'est un métier particulier qui doit introduire les changements sociétaux. C'est la définition du travail social en tant que tel. Ensuite, il y a tout un climat politique propre à la France avec la crise économique, etc.

Ce climat d'insécurité se reflète dans les réponses données par des étudiants en travail social face à une situation donnée : on leur dit qu'ils entrent dans une maison où ils voient un papa en train de donner une claque à son fils et on leur demande ce qu'ils font. Ce ne sont pas encore des professionnels en exercice. Et la réponse, c'est : "*signalement, enfance en danger, on est obligé de signaler, on est obligé de faire remonter l'information*" On est donc dans le contrôle social. On est bien dans l'aide contrôlante et non plus l'aide émancipatrice, selon la distinction de Guy HARDY, bien connu en Belgique. Donc, ces étudiants font marcher l'institution à travers le signalement avant de se positionner eux-mêmes.

Je pense que le travail social, c'est d'abord un travail de bon sens. Ensuite, il y a la réglementation.

**GÉRARD GRENERON :**

C'est quand même une réflexion franco-française, et il serait intéressant de savoir si cette sensation existe dans les pays qui sont représentés ici.

**Philippe LECORNE :**

C'est une bonne question qui méritera d'être abordée durant les pauses et les repas. On pourra éventuellement la reprendre ultérieurement. Mais il faut réussir à tenir notre programme, sinon je vais frustrer d'autres intervenants !

J'invite **Monsieur VAN KEIRSBILCK** à venir nous rejoindre, **Monsieur VAN KEIRSBILCK** qui est **Directeur du service Droit des jeunes de Bruxelles, Président de Défense des Enfants International Belgique, membre du comité exécutif international de Défense des Enfants International (DEI)**. Il va évoquer pour nous les 20 ans du décret de l'aide à la jeunesse qui a été pris en communauté française de Belgique et quelle est la place de l'utilisateur dans ce décret.

**Benoît VAN KEIRSBILCK :**

**LES 20 ANS DU DÉCRET DE L'AIDE A LA JEUNESSE QUI A ÉTÉ PRIS EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE. QUELLE PLACE A ÉTÉ DONNÉE A L'USAGER GRÂCE A CE DÉCRET ?**

Bonjour tout le monde.

On va effectivement avoir une illustration de divers propos qui ont été tenus ce matin, à travers la situation belge. Il se fait que, cette année, la Belgique fête les 20 ans d'application d'un dispositif d'aide à l'enfance, qui a fortement modifié la façon dont la communauté française traite la question de l'aide à l'enfance en difficulté ou en danger.

Je vous livre le plan de mon intervention. On va faire un petit retour historique, mais, rassurez-vous, je ne vais pas remonter au 12<sup>ème</sup> siècle, comme un intervenant précédent ! On va évoquer ensuite les critiques du modèle antérieur et les raisons qui ont amené à envisager une réforme. Puis on verra les caractéristiques du nouveau modèle. On s'attardera quelque peu sur la question centrale de la participation de l'utilisateur dans le cadre de ce dispositif et je me permettrai un certain nombre de réflexions critiques avant de conclure.

Un peu d'histoire.

La protection de l'enfance en Belgique se caractérise depuis 1912, et une loi qui avait toute son importance à l'époque, par le fait que les enfants délinquants ou soupçonnés de délinquance ou ayant commis un fait qui pose un problème en droit pénal, sont traités de la même manière que les enfants en danger ou en difficulté. On considère, et c'est l'évolution dans beaucoup de pays à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle et au début du 20<sup>ème</sup> avec l'émergence du modèle protectionnel, que le fait de délinquance est un symptôme d'une difficulté sociale. Et on va d'abord se préoccuper de cette question sociale et éducative, en tentant d'apporter une solution de type éducatif à la problématique d'un jeune en danger ou ayant commis un fait qualifié d'infraction. Avec la particularité aussi qu'on donne à un juge des enfants en 1912, qui se transformera en juge de la jeunesse en 1965, la mission principale d'apporter la réponse à cette situation d'enfance en danger et en difficulté et à celle des enfants délinquants. Ce juge de la jeunesse a pour mission de s'occuper des enfants dont la santé, la sécurité et, à l'époque, on disait aussi la moralité (je vous assure qu'on a fait pas mal de mal aux enfants en se préoccupant de leur moralité...), sont compromises du fait du milieu où ils vivent, du cadre dans lequel ils sont élevés, des activités auxquelles ils se livrent, des conditions d'éducation qu'ils rencontrent, des notions assez larges qui permettaient finalement une intrusion très importante dans les familles. On a parlé de la police des familles. Et toute la question est de savoir quelle est la limite entre la vie privée et l'intervention dans la famille, de même que de savoir ce qu'est une bonne éducation. Quand peut-on et quand est-il justifié d'intervenir dans la famille ?

Un élément qui aura été déterminant dans le cadre de l'élaboration des réformes, c'est la critique du modèle protectionnel. Cette critique est présente au niveau international, et ce sont les pays précurseurs dans l'adoption du modèle protectionnel, comme les États-Unis qui commencent à faire marche arrière. En Belgique, un élément qui accentuera cette critique du modèle protectionnel, c'est la réorganisation de l'État. Cette réorganisation qui vous a été merveilleusement expliquée par un petit film introductif ! Retenez simplement que mon propos ne se préoccupe que du sud du pays, c'est-à-dire la partie de la communauté française, bien que les autres parties du pays aient connu des évolutions quelque peu similaires. La Belgique s'est morcelée et chaque partie a reçu des compétences spécifiques, et notamment en matière d'aide à l'enfance, qu'on appelle en jargon belge des matières personnalisables. La réforme de l'État s'est faite en plusieurs étapes. Entre 1980 et 1988, plusieurs modifications de la constitution ont lieu entraînant l'adoption de lois particulières, qui disent que tout ce qui concerne l'aide à l'enfance et l'aide à la jeunesse en difficulté relève des communautés. Des réflexions sont menées pour élaborer un nouveau dispositif d'aide à l'enfance.

Un des éléments marquants dans le cadre de cette réforme, c'est que les compétences, notamment législatives, pour ce qui concerne la situation des jeunes qui commettent un délit et celle des jeunes qui sont en danger ou en difficulté, relèvent maintenant de deux niveaux de pouvoir différents. Cela a pour conséquence que la manière de réfléchir la réponse à adopter, pour les uns et pour les autres, change. Là où on avait voulu un traitement commun et une réflexion commune, on voit beaucoup plus une évolution qui va vers une optique et un mode sanctionnel. On sanctionne un fait de délinquance d'un côté, et de l'autre, on aide des jeunes en danger ou en difficulté. Ceux qui sont sur le terrain savent que la frontière entre l'un et l'autre n'est pas toujours aussi claire, qu'à certains moments on peut être auteur d'infraction, et qu'à d'autres moments on peut être victime soi-même. Comme un intervenant dans la salle le disait il y a quelques minutes, il ne faut pas regarder la situation en termes dichotomiques : les méchants délinquants d'un côté et les gentilles victimes de l'autre. Je crois que c'est une grave erreur de considérer les choses de la sorte. Cela a des conséquences sur la manière dont on prend en charge les jeunes en difficulté.

Un autre élément qui aura été marquant, non pas seulement en Belgique, mais je pense sur le plan international, c'est la ratification de la Convention des Droits de l'Enfant. On le retrouvera dans le cadre du dispositif qui a été mis en place, par une série d'éléments qui se raccrochent à l'application de la convention des droits de l'enfant en Belgique.

Quelles étaient les principales critiques du modèle protectionnel ? Je vais les brosser rapidement, car beaucoup dans la salle les connaissent.

Le modèle protectionnel faisait d'abord la part belle à l'intervention judiciaire. C'était un juge qui intervenait dans le cadre des jeunes et des familles en danger ou en difficulté. Le juge était la figure paternelle qui savait ce qui était bien pour l'enfant. Or, l'évolution et la réflexion ont amené à considérer que la justice n'est peut-être pas toujours la mieux placée pour s'occuper des situations de jeunes en danger ou en difficulté. Une critique sempiternelle, c'est aussi qu'on accordait trop peu de place ou d'attention à la prévention.

Deuxième élément porté justement par l'élaboration de la convention des droits de l'enfant : c'est la quasi absence de droits ou de respect des droits. Le modèle se basait sur l'intérêt de l'enfant, donc le juge, sachant mieux que quiconque l'intérêt de l'enfant, va décider d'un certain nombre de mesures. On n'a pas besoin d'avocat parce que l'avocat est un empêcheur de tourner en rond. Éventuellement, on les appelle en toute fin de procédure, mais les avocats liégeois, qui ont été à la pointe d'un combat pour permettre une meilleure prise en compte de leur rôle dans la procédure, se décrivaient eux-mêmes comme des pots de fleurs posés sur le bureau du juge au moment où il devait prendre sa décision. Ils étaient là, ils décoraient, mais n'étaient pas très utiles. Les droits de la défense étaient donc très réduits. Tous les intervenants présents, et pas que le juge, sont là dans l'intérêt de l'enfant, et que n'a-t-on fait, que n'a-t-on dit dans l'intérêt de l'enfant ! La Belgique plaçait des mineurs en prison pour 15 jours, bien entendu dans leur intérêt...et ce, de manière répétitive... De manière générale, dans ce contexte, la place et la parole de l'intervenant étaient prises en compte dans un procès judiciaire, mais de manière limitée, et encore plus bien entendu celles de l'enfant.

Autre élément, et quelqu'un y a déjà fait allusion ce matin, c'est la durée des mesures. Les mesures pouvaient être prises très tôt, parfois pour un enfant à peine né placé dans une pouponnière, et prendre fin à l'âge de la majorité, qui était encore à l'époque en Belgique à 21 ans. Et les mesures s'arrêtaient brutalement à 21 ans. Et pendant toute cette durée là, on intervenait souvent dans le cadre d'une mesure provisoire, mais à durée indéterminée, une intervention qui n'était pas nécessairement réévaluée et remise en cause.

Un autre élément significatif, mais pas uniquement non plus pour la Belgique, c'est l'institutionnalisation. En grande partie, les réponses qui étaient apportées à la situation des enfants en difficulté ou en danger, c'était de les retirer de leurs familles et de les mettre dans des institutions, dont certaines étaient de très grandes institutions avec parfois plusieurs centaines

d'enfants qui étaient pris en charge. Les noms et les appellations de ces institutions ont évolué, mais elles étaient chargées d'éduquer les enfants en lieu et place des parents. L'idée était qu'un bon placement vaut mieux qu'une famille qui dysfonctionne. Bien entendu, cela provoquait la création de ruptures familiales et l'instauration de ce que j'appelais la police des familles, avec des interventions parfois démesurées dans le fonctionnement familial. Une caractéristique d'ailleurs des familles qui font l'objet de ces interventions, c'est le fait que la plupart vivent dans des contextes précarisés et qu'elles sont donc peut-être plus sujettes à des interventions sociales et à un contrôle de la société sur la manière dont elles éduquent leurs enfants.

Une question qui se posait d'ailleurs régulièrement, c'était : qu'est-ce qu'une bonne éducation? Est-ce que c'est celle que le juge donnerait à ces enfants ou est-ce que c'est celle que ces familles du quart monde donnent à leurs enfants en privilégiant peut-être parfois la débrouille au quotidien dans une perspective de survie, plutôt que les critères sociaux plus classiques que l'on peut avoir de l'éducation.

Sur ces critiques, s'est construite une réflexion qui visait à élaborer un nouveau dispositif. La réforme de l'État et un climat où on sentait que beaucoup de choses étaient permises, ont fait que c'était un moment d'innovation, un moment de recherches, un moment de grandes discussions qui a débouché sur un texte qui repose sur 9 principes que je vais rapidement évoquer parce que je pense qu'ils ne manquent pas encore d'intérêt aujourd'hui.

Premier principe : c'est la notion de ce qu'on appelle en communauté française l'aide complémentaire et supplétive. De quoi s'agit-il ? La Belgique, comme beaucoup d'autres pays, repose sur un tissu associatif et un nombre de services sociaux que je qualifierais presque de tout à fait pléthorique. Et la propension, chez nous, quand une catégorie de services ne fonctionne pas tout à fait correctement, c'est de créer une nouvelle catégorie de services, qui va faire à la place de la première. C'est la théorie de la lasagne, à laquelle on rajoute régulièrement une couche quand la couche précédente n'est pas tout à fait fonctionnelle. Je pourrais vous citer des exemples par dizaines. Mais vous aurez compris mon propos, c'est le fait que les systèmes ne sont pas nécessairement remis en cause, réévalués pour être réajustés, mais qu'on pallie à leurs dysfonctionnements tout en permettant qu'ils perdurent. Dans la fin des années 1980, au moment de l'élaboration du texte, on veut répondre à ce constat, en disant que, plutôt que de remettre une couche à la lasagne, on va mettre un peu de sauce, et la sauce est destinée à faire en sorte de mettre en place un service qui vise à renvoyer à la couche de lasagne qui a laissé passer un certain nombre de situations de personnes en difficulté pour lui rappeler ses obligations et faire en sorte qu'elle intervienne un petit peu mieux. Le dispositif qui est mis en place a pour objectif d'abord et avant tout de dire : les enfants qui passent à travers les mailles des différents systèmes de protection qui existent, -la sécurité sociale, la protection que la famille doit d'abord apporter aux enfants, les dispositifs particuliers d'aide sociale aux familles, aux enfants, dans le cadre scolaire, dans le cadre de la commune, etc.-, si ces services ne fonctionnent pas, on va mettre en place quelque chose qui renverra vers ces services en essayant de les faire fonctionner plus correctement. Ce nouveau dispositif ne devra vraiment prendre en charge que les situations qui sont passées à travers les mailles du filet et pour lesquelles on ne parvient pas à renvoyer ou pas tout de suite.

Voilà l'idée d'aide supplétive, on ne veut pas rajouter une couche à cette lasagne, système qui permet ainsi d'éviter la démission des services, car, bien entendu, à chaque fois qu'un service prend en charge les situations que vous ne prenez pas en charge, la tendance humaine est de dire : « bon, ils feront mieux que moi, allez s'il vous plaît, à la porte d'à côté et vous serez mieux servi que chez moi ! ». Il y a effectivement une propension à la démission des services qui faisait l'objet d'une tentative de réponse à travers cela.

Autre élément fondamental, c'est la déjudiciarisation. On en revient du temps où l'on pensait que le juge est une instance qui a la science infuse, qui a des réponses pour toutes les situations. On considère que la situation des enfants en danger ou en difficulté, ce sont d'abord et avant tout des problèmes sociaux et il convient d'y apporter une réponse sociale. On passe aussi de la notion de protection à la notion d'aide qui est voulue comme une notion plus émancipatrice, et qui implique plus les usagers, la justice gardant un rôle résiduel quand la situation de danger est trop grande ou quand il y a une situation d'urgence qui ne parvient pas à se résoudre, et surtout quand il faut faire usage de la contrainte. Le dispositif social qui est mis en place est un dispositif fondé sur l'idée de la participation et de la négociation entre les usagers et les services sociaux pour élaborer un projet d'aide et de réponse aux difficultés qui se posent. On garde la justice comme garde-fou pour les situations qui ne se passent pas bien.

Autre élément important, c'est la prévention et l'aide dans le milieu de vie. C'est lié à la désinstitutionnalisation : si on ne place plus les enfants dans des institutions, on va essayer de soutenir les familles face à leurs difficultés tout en maintenant les enfants dans ces familles. On s'était rendu compte très clairement des dégâts provoqués par le recours systématique à l'institutionnalisation, ce sont des choses qui font certainement écho chez vous.

Un autre élément fondamental, c'est un système qui doit reposer sur un meilleur respect des droits. Le décret du 4 mars 1991 est un décret qui, pour la première fois, comporte tout un chapitre qui est consacré aux droits des jeunes. Nouveauté ? Effet de mode ? On aura l'occasion d'en parler.

Le droit à l'aide spécialisée. Un enfant qui est en difficulté ou en danger a le droit à une aide et la société a l'obligation d'y répondre, dans une perspective d'égalité des chances et de conditions de vie adéquates, la notion de dignité humaine figurant dans le texte comme étant un élément fondamental.

La notion de l'implication du jeune et de sa famille est au centre du dispositif comme étant aussi un droit à la participation. Cela se traduit par la nécessaire information, l'audition, la possibilité de donner en avis et aussi, en bout de course, de marquer son accord par rapport au dispositif. Les travailleurs sociaux qui ont parfois tendance effectivement à prendre des libertés avec leur déontologie se voient rappeler qu'ils ont aussi à respecter un certain nombre de principes parmi lesquels celui du secret professionnel. On était, en effet, assez largement dans le règne de l'échange d'informations entre les professionnels, sur le dos et même surtout derrière le dos des usagers, en considérant que tout ce qu'on peut dire derrière leur dos, c'est évidemment pour leur bien, et c'est donc normal qu'on s'échange ces informations. Je caricature, mais vous aurez compris le contexte auquel je fais allusion.

Un élément aussi fondamental, c'est que la communauté française fait le choix, à ce moment là, de ne pas permettre une privation de liberté pour une situation qui est qualifiée de danger ou de difficulté. C'est un élément très important; la communauté flamande par exemple n'aura pas fait le même choix. Cela veut dire qu'un jeune qui est en situation de difficulté ou de danger, pour sa protection, ne devrait pas faire l'objet de privation de sa liberté. Le principe est rappelé, on verra ce qu'il en est de son application. Donc, par exemple, une jeune fille de 17 ans, qui se prostitue, ne peut pas être enfermée, pour éviter qu'elle ne se prostitue. Elle a droit à une aide, qui doit être la plus adéquate possible, mais on ne peut pas utiliser la privation de liberté.

Autre élément, et la Belgique a été une des premières à créer cette institution, la création d'un ombudsman pour les droits de l'enfant. Je crois que vous aurez l'occasion d'entendre après-demain Bernard DEVOS à ce sujet. C'est une institution qui s'est aussi développée en Europe et dans le monde durant cette période là.

L'ombudsman c'est le défenseur des droits ; en communauté française, on l'appelle le délégué général aux droits de l'enfant ; en communauté flamande, on l'appelle le commissaire aux droits de l'enfant. C'est celui qui est particulièrement chargé de faire respecter les droits des jeunes et des enfants, de manière indépendante des structures publiques.

Ce dispositif se base aussi sur une série de services, des services privés. Par tradition, on a, en Belgique, un dispositif privé de services très nombreux. Ce sont des services privés qui se voient confier des missions de prise en charge et d'accompagnement de jeunes et de familles en difficulté, dans le cadre d'un mandat des autorités publiques qui sont chargées d'organiser l'aide aux jeunes en difficulté. Par contre, seuls les services publics peuvent imposer une contrainte et une privation de liberté pour les jeunes qui ont commis un délit. Cela reste du monopole des services publics.

L'importance de la formation des professionnels, la nécessité d'une meilleure coordination entre les services, et l'information du public, voilà encore quelques éléments importants qui sont à la base du dispositif.

### En quoi consiste précisément ce dispositif?

Tout jeune a droit à une aide qui est qualifiée d'aide spécialisée qui tend à lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Ce terme de dignité humaine est emprunté à une législation qui existe en Belgique depuis plus longtemps et qui accorde une aide sociale à toute personne en difficulté. L'utilisation d'une terminologie identique entraîne une difficulté de renvoi des services l'un vers l'autre, les premiers se considérant déchargés de l'aide aux jeunes en difficulté dès lors qu'il y a un dispositif spécifique qui a été mis en place, d'où la difficulté de coordonner des catégories de services différents.

Le respect des droits, j'en ai déjà largement parlé. Les professionnels sont dans l'obligation de respecter les droits et les convictions philosophiques et religieuses ainsi que leur code de déontologie. C'est un des fondements du décret.

Un autre fondement important, c'est le droit à l'information. On arrive là aux prémices de la participation. Le conseiller, qui est le personnage central du dispositif, qui est mis en place dans chaque arrondissement judiciaire (13 en communauté française), a l'obligation de donner une information aux personnes pour lesquelles une intervention est proposée, sur leurs droits et obligations. L'information est quelque chose de fondamental comme prémices de la participation, parce qu'il ne peut, à mon sens, y avoir de participation pleine et entière s'il n'y a pas un minimum d'informations.

Plusieurs éléments en matière de transparence sont également mis en place, et notamment l'obligation que toute mesure ou proposition d'aide doit être motivée, expliquée, et basée sur des éléments auxquels l'enfant et sa famille ont accès. Les décisions doivent être écrites, et les voies de recours mentionnées. Ce qui veut dire qu'on introduit des voies de recours par rapport à des mesures qui sont prises qui ont des visées d'aide, et qu'on considère qu'une personne peut ne pas être d'accord par rapport à une aide qui lui est proposée, ou qui lui est refusée d'ailleurs.

On prévoit une nécessaire convocation et audition. Donc, en principe aucune décision ne peut être prise sans avoir entendu la personne et lui avoir permis de donner son point de vue, et chaque personne a la possibilité de se faire accompagner d'une personne de son choix. Ça ne doit pas, à ce stade là, être nécessairement un avocat, ça peut l'être, mais ça montre aussi qu'on peut se faire assister parce qu'on se sent dans une position de faiblesse vis-à-vis d'une instance administrative, une autorité.

Le programme d'aide doit faire l'objet d'un écrit et d'un écrit signé par le jeune lui-même s'il a plus de 14 ans (avant 14 ans, le jeune doit être associé à la mesure). Il doit être aussi signé des parents, notamment s'il vise un retrait du milieu familial puisqu'il y a à ingérence dans l'autorité des parents, l'enfant étant retiré de leur garde au quotidien. C'est donc une limitation de facto de leur autorité parentale. Le décret se base sur l'idée qu'il vaut mieux aider l'enfant dans son milieu de vie, qu'on va favoriser son épanouissement dans sa famille et dans son cadre de vie, et que, s'il y a retrait de son milieu de vie, la mesure qui est proposée doit être une mesure qui, clairement, va apporter un mieux et va apporter des conditions de vie appropriées par rapport aux difficultés que rencontre l'enfant.

Un élément supplémentaire qui a été rajouté en cours de route, c'est qu'il ne doit pas y avoir séparation de fratries. Quand plusieurs frères et sœurs font l'objet d'une intervention qui les concerne tous, il faut veiller à ce que la fratrie reste ensemble, ce qui n'est pas toujours simple quand il s'agit d'une famille nombreuse ou quand il s'agit d'enfants qui ont des âges très différents.

Enfin, et vous verrez que cela correspond aux critiques du dispositif antérieur, il y a une révision régulière de la mesure. Toute mesure qui est prise pour aider une famille en danger ou en difficulté doit être revue au minimum annuellement, mais elle peut également être revue à tout moment.

On garantit l'accès au dossier, cela veut dire qu'il y a une certaine transparence. Les avocats et les personnes intéressées peuvent avoir accès à tous les documents, rapports, procès-verbaux de police, etc. qui figurent dans un dossier concernant la famille, sauf les pièces qui sont marquées « confidentielles », et j'y reviendrai dans un instant, comme quoi la transparence a toujours une certaine limite.

Le décret prévoit aussi des droits spécifiques pour les jeunes qui sont placés. L'idée, c'est de ne pas les couper du monde. Si placement il y a, il faut qu'ils restent en lien avec leur communauté, avec leur entourage, avec leurs parents, avec leurs amis. Est ainsi garanti le droit de communiquer avec toute personne de son choix, le droit de communiquer avec son avocat. On instaure un droit à l'argent de poche et on interdit qu'il y ait des transferts disciplinaires, c'est-à-dire quand un jeune pose des problèmes dans une institution, qu'on le renvoie dans une autre simplement parce que ça pose problème.

### Quelques réflexions critiques par rapport à ce système.

Le premier élément, c'est le principe de subsidiarité. On vise à faire fonctionner ce qui existe déjà, les services d'ordre général. Le constat aujourd'hui, c'est que les services d'aide à la jeunesse se disent tous engorgés, submergés. Les délais d'intervention sont parfois catastrophiques. L'un des éléments qui est marquant par rapport à cela, c'est que le système s'est inversé : plutôt que de constater que les services d'aide à la jeunesse renvoient vers d'autres services pour essayer de les dynamiser et de les impliquer mieux dans une situation, on a affaire à une situation où les services sociaux renvoient vers le conseiller d'aide à la jeunesse qui devient le pôle d'attraction de toutes les situations de difficulté. Ce système de renvoi de la patate chaude, comme on dit chez nous, est trop souvent constaté.

Au niveau de la participation, si c'est un bon principe en théorie, c'est, dans la pratique, quelque chose de très difficile à mettre en œuvre. Que fait-on par rapport à une famille et des enfants dont on estime qu'ils ont besoin d'aide, que fait-on s'ils ne viennent pas, s'ils ne sont pas collaborateurs, s'ils ont une conception différente des autorités sur l'aide dont ils ont besoin, en n'oubliant pas qu'un nombre important de familles craignent les services sociaux, qui sont les premiers à retirer les enfants des familles, et donc on n'y va pas de gaieté de cœur, volontairement. On a peur de ce que l'intervention peut donner. On ne se sent pas en situation d'égalité, le langage n'est pas commun, la culture de l'écrit n'est pas quelque chose qui est accessible à tout le monde. On nous dit qu'on a accès au dossier, mais de nouveau le dossier, ce sont des écrits, c'est souvent du jargon. De plus on n'a pas accès aux documents marqués « confidentiels ». Alors quoi ? On a quelque chose à nous

cache ? On nous dit qu'on va travailler en totale transparence dans une perspective d'égalité, mais on nous cache une partie du dossier, qu'est-ce que cela recouvre ?

La forme et le contenu des rapports et l'accessibilité des rapports, c'est un débat qui est très présent actuellement chez nous, et certainement ailleurs aussi. Dans quelle mesure les principaux intéressés ont connaissance de ce que les services sociaux disent d'eux ? De quelle manière ces services ont rédigé leurs rapports ? Quel est le vocabulaire qu'ils utilisent ? Dans quelle mesure les usagers peuvent dire : "je ne suis pas d'accord avec ce que vous avez écrit, et je voudrais que vous le mentionniez de manière très claire". C'est une question en débat actuellement, et il y a eu une expérience intéressante à ce sujet : c'est un service qui a réfléchi son intervention dans une optique d'une plus grande participation des usagers dans l'élaboration des rapports, et ils se sont rendu compte que si les travailleurs sociaux savent que les usagers lisent les rapports, ils les écrivent différemment, ils utilisent un autre vocabulaire. Ils sont moins péremptoirs dans leurs jugements, et cela permet d'être plus nuancé et de travailler dans une perspective plus égalitaire.

Avec cette notion d'accord qui est à la base du programme d'aide et de l'intervention sociale, est-ce qu'on est dans un accord plein et entier ? Est-ce qu'on est dans un rapport d'égalité ? On l'a déjà évoqué ce matin, ce n'est pas aussi simple à faire. Dans beaucoup de cas, des familles qu'on rencontre après qu'elles soient passées chez le conseiller d'aide à la jeunesse, nous disent : "écoutez, moi je n'avais pas beaucoup d'autre choix que de marquer mon accord. Ce n'est pas du tout ce que je voulais, mais je me suis senti contraint d'apposer ma signature au bas de ce document". Une des raisons est la crainte de la déjudiciarisation. La justice intervient toujours en bout de course et elle est parfois brandie comme étant une menace : "si vous ne marquez pas votre accord ici, vous serez contraint d'accepter ce que vous n'acceptez pas ici par la décision d'un juge". Même si ce n'est pas un langage qui est explicitement utilisé par les intervenants, quoique..., c'est quand même quelque chose qui est en filigrane et qui est donc très clairement une crainte des familles.

Parfois, c'est confortable pour le travailleur social. Les gens ont donné leur accord par rapport à ce qu'on leur propose. Est-ce qu'ils peuvent hésiter ? Est-ce qu'ils peuvent changer d'avis ? Est-ce qu'ils peuvent, à un moment donné, se dire : "finalement ce n'est pas cela que je voulais". On peut aussi leur reprocher de ne pas avoir mis en œuvre tout ce qu'il faut, alors qu'ils avaient marqué leur accord dès le départ. C'est donc une façon éventuelle de renvoyer un échec à la famille plutôt qu'à l'intervenant social.

La notion d'information sur les droits est un préalable à l'intervention. La Belgique est un système complexe. Les systèmes d'aide à la jeunesse et à l'enfance et des services sociaux fonctionnent dans des dispositifs complexes. Je vous épargne toutes les abréviations qui sont utilisées dans le jargon des travailleurs sociaux de l'aide à l'enfance, mais je vous assure que, pour une famille qui débarque là-dedans, il lui faut du temps pour comprendre, pour essayer de situer qui est qui, qui fait quoi, à qui je peux me confier sans craindre de voir mes paroles détournées ou utilisées par d'autres instances, à qui je peux faire confiance. Qui est de mon côté ? Qui ne l'est pas ? La complexité du système fait que l'on rend la participation des usagers certainement plus difficile. Un exemple assez significatif, c'est que les voies de recours qui sont instituées sont très peu utilisées. Elles sont souvent ignorées, elles sont difficiles à mettre en œuvre même si on a essayé d'éviter trop de formalisme judiciaire et procédural. Mais les gens ne sentent pas que c'est une voie qu'ils peuvent véritablement utiliser.

Un autre constat aussi, c'est que, si dans le cadre de l'Aide à la jeunesse, les intervenants ont reçu certainement plus de formation, le grand public, lui, voit le secteur de l'Aide à la jeunesse comme une nébuleuse très difficile à comprendre, ce qui rend plus difficile effectivement le fait d'impliquer un plus grand public dans la protection de l'enfance.

La désinstitutionnalisation, comme principe fondateur du décret, aujourd'hui on en revient. De plus en plus de discours sont tenus pour dire qu'on a été trop loin dans la désinstitutionnalisation, on a

laissé des enfants dans des familles qui les ont maintenus dans une situation de danger. On revient donc à l'idée qu'il faut réinstitutionnaliser. Ma question est de savoir si on a vraiment donné à la désinstitutionnalisation toutes les chances de se mettre en place et est-ce qu'on a vraiment soutenu les familles dans leurs difficultés, et est-ce qu'on n'a pas créé les conditions pour une réinstitutionnalisation. Cela fait partie des débats et de l'évaluation qui doit intervenir maintenant.

La notion de l'évaluation de l'état de danger reste posée. Qu'est-ce qu'une situation de danger ? Est-ce qu'on a suffisamment d'éléments pour pouvoir l'évaluer correctement ? La question reste posée et on est encore aux balbutiements de cette évaluation pour éviter que le travailleur social ne projette sur une famille sa propre vision d'une situation.

On revient aussi quelque peu sur la notion de déjudiciarisation. L'idée que ce soit une instance administrative ou sociale qui soit en première ligne est quelque peu remise en question : il vaut mieux un juge qui tranche, plutôt qu'un conseiller d'aide à la jeunesse qui négocie. Là aussi, la question est en débat et ce sera sûrement repris dans nos débats, notamment sur la question des garanties : est-ce qu'on n'a pas remplacé un juge en toge par un juge en civil, qui n'a pas un véritable pouvoir, mais qui, de facto, utilise son pouvoir symbolique.

Un autre élément qui apparaît particulièrement inquiétant, c'est la cohérence du système. Quand on analyse un peu le parcours des jeunes et des familles, on voit un parcours particulièrement chaotique. Le décret d'aide à la jeunesse ne régit finalement qu'une toute petite partie de l'ensemble des actions en faveur de l'aide à l'enfance en difficulté et en danger. De très nombreux autres secteurs interviennent, que ce soit dans le domaine de la santé, de la santé mentale, de l'aide aux enfants et jeunes toxicomanes, de l'aide aux handicapés. Ce sont des secteurs qui échappent à celui de l'aide à l'enfance et on voit des enfants et des jeunes passer d'un secteur à l'autre, un jour considérés comme un peu trop handicapés pour être pris en charge par le secteur d'aide à la jeunesse, et un autre jour considérés comme un peu trop en difficulté ou en danger pour être pris en charge par le secteur des handicapés, un jour trop délinquants pour être dans une institution de santé mentale, un jour trop malades pour être accessible à une mesure judiciaire.

La question des moyens. Aujourd'hui on est dans la plainte des moyens, mais cela je crois que c'est dans tous les pays. Il n'y a jamais assez de moyens. Tous les services se disent engorgés. Comme une intervenante de ce matin qui disait qu'il fallait savoir changer de perspective, j'ai tendance à dire que ce ne sont pas les moyens qui posent problème. Les moyens, il y en a assez, et largement assez. Mais c'est une question de choix et d'orientation. Un exemple pour illustrer mon propos : la construction d'une prison pour enfants, ici en Belgique, à Saint Hubert, a coûté 3,5 millions d'euros. Combien d'interventions d'accompagnement de familles, combien de services sociaux ou d'aides directes aux familles, combien d'aides au logement auraient pu être soutenus avec cette somme-là ? Il y a un choix qui a été fait d'enfermer une cinquantaine de jeunes plutôt que d'en aider quelques milliers.

Est-ce que tout va tellement moins bien qu'avant ? La question reste posée. Est-ce qu'il y aura un jour suffisamment de moyens par rapport aux attentes ? On peut également se poser la question.

En conclusion, je ne veux pas apparaître comme ne jetant qu'un regard négatif sur le système. Je pense qu'on ait tenu d'évaluer les dispositifs et d'essayer de les améliorer. Est-ce qu'aujourd'hui les jeunes sont plus ou mieux aidés qu'ils ne l'étaient avant ? Est-ce qu'ils ont le sentiment que leur voix est réellement mieux entendue qu'elle ne l'était auparavant ? Est-ce que la désinstitutionnalisation est un échec et est-ce qu'on reviendra à une réinstitutionnalisation ? Et un sujet de préoccupation qui est majeur actuellement en Belgique, c'est l'augmentation exponentielle de l'enfermement des jeunes. Si un certain nombre de jeunes sont privés de liberté dans différents secteurs comme la toxicomanie, la santé mentale, la délinquance, c'est peut-être parce que les dispositifs qui sont

sensés éviter d'en arriver là n'ont peut-être pas donné tout leur potentiel et répondu à toutes leurs attentes. Cela fait partie pour moi des questions fondamentales les secteurs d'intervention sociale qui sont évalués aussi à l'aune des situations qui échappent à leurs interventions.

Je vous remercie

**Philippe LECORNE :**

Merci Monsieur VAN KEIRSBILCK.

Nous a rejoints **Maïté Buset, coordinatrice du secteur de l'Aide à la jeunesse à la Fédération des Institutions et Services Spécialisés d'Aide aux Adultes et aux Jeunes (FISSAAJ).**

Elle va pouvoir illustrer les propos de Monsieur VAN KEIRSBILCK, en évoquant pour nous l'évaluation que sa fédération a pu faire de l'application de ce décret. Nous pourrions ensuite échanger sur le sujet.

**Maïté Buset :**

### **L'ÉVALUATION DU DÉCRET DE L'AIDE À LA JEUNESSE CE QUE LES PROFESSIONNELS EN DISENT**

Bonjour à tous.

Je suis la coordinatrice sectorielle du secteur de l'aide à la jeunesse pour la fédération patronale FISSAAJ, une fédération qui rassemble des services du secteur de l'aide aux personnes handicapées et des services qui relèvent du secteur de l'aide à la jeunesse.

Dans le cadre des 20 ans du décret, notre fédération avait voulu fêter cet anniversaire à sa manière, et lors de notre assemblée générale du 14 janvier dernier, nous avons interrogé les services affiliés à notre fédération sur l'image de la réalisation qu'ils avaient du décret de 1991. Nous sommes partis, sur la base d'un questionnaire qu'on leur a soumis, des 9 principes qui sous-tendent le décret, tels que Benoît vous les a présentés, et plusieurs questions leur ont été posées.

La première question consistait à leur demander de classer les 9 principes définis par l'exposé des motifs du décret, par ordre d'importance, ce qui leur semblait pour eux primordial.

Les priorités qui apparaissent les plus importantes, ce sont pour les trois premières:

- 1. La priorité de l'aide dans le milieu de vie.
- 2. La priorité de la prévention.
- 3. Le droit à l'aide spécialisée et le respect des droits fondamentaux des jeunes.

Ce qui est intéressant, c'est de comparer cette analyse avec les réponses à la deuxième question qui leur avait été posée, à savoir quels étaient pour eux, les principes qui, avaient été concrétisés dans les réalités de terrain.

Les principes qui, pour eux, ont été le mieux concrétisés ne sont pas ceux qu'ils considèrent comme les plus importants. Ce sont :

- La compétence exclusive du pouvoir judiciaire en matière d'aide imposée et en ce qui concerne le placement du régime éducatif fermé.
- La "déjudiciarisation" de la protection de la jeunesse.
- Le droit à l'aide spécialisée et le respect des droits fondamentaux des jeunes et des familles.

À la dernière question qui leur avait été posée, à savoir imaginer un dixième motif, un motif qui n'existe pas, mais qu'il serait important de formuler, ils vont donner plusieurs réponses. Ce qui est intéressant, c'est que le premier motif qu'il leur semblerait important de rajouter touche à la question des moyens, moyens en personnel d'abord, et moyens de prévention ensuite. Et là on peut faire le recoupement avec la priorité qu'ils avaient désignée comme la plus importante, à savoir l'aide dans le milieu de vie. L'aide dans le milieu de vie, ce sont les acteurs de terrain qui interviennent au sein des familles, et, par rapport à cela, on voit une demande de moyens plus importants en personnel en lien avec l'augmentation du nombre des prises en charge. Actuellement on peut constater que dans le système de l'Aide à la jeunesse, il y a un engorgement des services, il y a plus de demandes que de places disponibles ; les acteurs de terrain ressentent qu'on leur demande de prendre de plus en plus de situations, mais sans augmentation de moyens pour y répondre. Ils axent aussi leur demande sur davantage de moyens en prévention, ce qui est aussi, pour eux, un des motifs qui était primordial.

Quant au motif qui arrive second, dans la liste des motifs nouveaux qu'ils pourraient imaginer, cela touche à la question de la coordination. Comme l'a expliqué précédemment Benoît, le secteur de l'aide à la jeunesse est en lien avec d'autres secteurs, le secteur de la santé mentale, le secteur de l'enseignement, le secteur de la petite enfance, etc., et c'est vrai que, compte tenu de l'engorgement que connaissent les services, les acteurs de terrain doivent souvent se refiler la « patate chaude » pour savoir où pouvoir placer un jeune. Et il y a un certain nombre de situations qu'on pourrait appeler transversales, qui pourraient toucher tant le secteur de l'aide à la jeunesse que le secteur des handicapés, notamment en ce qui concerne les enfants dits caractériels. Sur cette question, des travaux avec les cabinets ministériels sont en train de se dérouler et ont permis de mettre en place un protocole d'accord entre ces deux secteurs pour une meilleure gestion de ces situations transversales. Il faut noter que le secteur de personnes handicapées dépend de la Région wallonne, alors que le secteur d'Aide à la jeunesse relève de la communauté française.

Ce que constatent les directeurs de la FISSAAJ, qui représentent 95 services affiliés soit 25% du secteur, c'est un engorgement continu des services, dû au manque de places. On peut évoquer là une certaine forme de maltraitance institutionnelle. On essaye aussi, pour cette raison, de créer des projets expérimentaux, de créer des nouveaux types de services pour pallier à différents types de situations. Actuellement, le secteur de l'Aide à la jeunesse compte 13 types de services différents. C'est déjà beaucoup. Mais on crée encore des projets expérimentaux afin de compléter les réponses en direction de certaines problématiques.

On voulait montrer par le biais de ce questionnaire la perception des directeurs qui constatent qu'il y a un réel engorgement des services dû à une augmentation des prises en charge et qui se demandent que faire, dans la réalité, pour éviter des maltraitances institutionnelles pour ces jeunes qui doivent être pris en charge par ces services. En réponse, se sont créés différents outils et actions comme la création des protocoles d'accord ou la mise en œuvre des diagnostics sociaux, comme aussi, à l'initiative du cabinet ministériel et de l'administration de l'aide à la jeunesse, l'institution d'un système informatique pour instruire les listes d'attente des services, etc. On essaye de créer différents outils, différents moyens pour pallier à cette augmentation continue, mais, dans la pratique, qu'en est-il réellement ? Est-ce que ces systèmes fonctionnent ? Nos services voulaient montrer qu'ils désiraient avoir un retour sur ce qu'ils considéraient comme essentiel : la priorité donnée au jeune, la priorité donnée à sa famille au niveau des réponses.

C'était notre façon à nous de célébrer l'anniversaire de ce décret, avec le souci d'avoir la vision des directeurs sur ce décret et sur son applicabilité dans la réalité.

Je vous remercie.

**Philippe LECORNE :**

Merci à Maité BUSET d'avoir réussi à ramasser son propos de cette manière là, à synthétiser, parce qu'elle savait qu'il y avait nécessité et pression de la part de la salle pour une multitude de questions qui ne manqueront pas d'être posées.

**Anna RURKA :**

Je voudrais faire part d'une réflexion suite à l'intervention de Monsieur VAN KEIRSBILCK. À propos de l'accord des usagers, j'aime l'interrogation sur le fait que cela pourrait arranger les travailleurs sociaux. Elle est assez provocante, mais cela ouvre tout un débat. Pour ma part, j'ai constaté que l'accord des usagers, ce n'est pas quelque chose de statique. La coopération entre la famille et le service, ou l'utilisateur et le travailleur social, peut évoluer au cours de la mesure. L'objectif serait de savoir quels sont les éléments critiques qui font bouger cette relation d'aide, soit de la coopération à l'opposition, soit à l'inverse de l'opposition à la coopération. Je voudrais savoir de que vous en pensez.

Par ailleurs, l'accord est nécessaire pour que l'intervention puisse démarrer, mais il ne garantit pas du tout le changement. Je suis de plus en plus persuadée que c'est vraiment la demande qui peut introduire le changement, et ce n'est pas l'accord. Entre l'accord et la demande, on est encore dans le contrôle social. C'est au moment où la demande arrive qu'on peut envisager un changement.

**Benoît VAN KEIRSBILCK :**

Je crois qu'on est vraiment au cœur du débat avec cette question.

De mon point de vue, l'accord, c'est pour moi un outil, c'est une manière d'élaborer et de concrétiser un partenariat et une réflexion commune sur l'établissement d'un diagnostic sur ce qui pose problème, de mettre le doigt et de nommer les difficultés qui ont été identifiées par la famille elle-même. Quelles sont ces difficultés ? Et quelles sont les difficultés qui ont été identifiées par les professionnels dans cette situation ?

Premier élément, c'est un outil qui doit pouvoir être utilisé comme tout outil. Il peut être bien ou mal utilisé, et on constate, dans la pratique, qu'en fonction des personnes qui le mettent en œuvre, il peut être manié de manière très variable et différente. Il repose très fort sur les personnes et donc la question de l'évaluation de la manière dont on le met en œuvre me paraît effectivement quelque chose de fondamental.

Si l'accord est figé, on fait absolument le contraire de ce qu'on doit faire. Les situations évoluent au quotidien, les personnes changent d'avis. On est tous comme ça, mais les personnes en situation de précarité sans doute encore plus : au jour le jour, la vision ou l'approche que l'on peut avoir d'une solution peut varier. Prenons l'exemple d'une famille qui admet que, face aux difficultés qu'elle rencontre, ce serait bien que ses enfants soient momentanément pris en charge, par une famille extérieure ou une institution. Le fait de constater ce que ça donne concrètement, de voir l'évolution des relations entre les parents et les enfants, sont des éléments qui devraient amener à devoir revoir le projet d'accord qui a été mis en place.

Dernier élément de réflexion par rapport à tout cela : si cet accord ne vise que la cellule familiale au sens strict, on risque de nouveau de passer à côté de beaucoup de choses. Pourquoi y a-t-il des difficultés ? Souvent, parce qu'il y a un problème de logement, d'insalubrité, de perte d'emploi, de perte de revenus, de détention d'un des parents, de santé ou santé mentale. Donc, si l'accord se limite à dire "on voit bien que vous avez des difficultés et donc on va prendre en charge vos enfants qui seront mieux pris en charge ailleurs" et qu'on n'essaie pas de soutenir la famille face aux difficultés qui ont été identifiées, on a là le meilleur moyen pour faire en sorte que quelque chose qui doit rester provisoire et temporaire, devienne définitif et ne soit pas remis en cause. Il y a donc

nécessité de revoir régulièrement comment les choses évoluent et cela implique une disponibilité et une accessibilité des intervenants. Or, l'engorgement des services qui a été décrit fait que vous êtes face à une demande de révision ou de réflexion sur la mesure qui a été adoptée, et si vous avez un rendez-vous qui vous est fixé deux ou trois mois après, la situation aura déjà évolué, et la famille aura tendance à dire "je vais aller chercher mes enfants moi-même, je vais les ramener à la maison parce que je constate qu'il n'y a pas de lieu ou de moment où on peut en discuter et réfléchir en commun". Je pense que toute une série de choses sont liées. C'est un outil, ne l'oublions pas, ce n'est pas une fin en soi, et la manière dont l'outil est utilisé est déterminante sur les effets que la mesure et la prise en charge peuvent avoir.

**Philippe LECORNE :**

Je voudrais juste avoir quelques explications sur ce que vous avez dit sur le système protectionnel, en évoquant le fait que la critique qui était formulée à son encontre, c'est que ça n'était pas respectueux des droits. Je suis un peu étonné parce que sur le plan administratif, sur le plan de l'aide consentie, vous avez évoqué des voies de recours, mais j'aimerais avoir des précisions sur ces voies de recours. Je serais tenté de dire que, chez nous en France, on est un peu refroidi par cette évolution. Car, il semble quand même que du côté du judiciaire, les voies de recours soient beaucoup plus explicites et beaucoup plus faciles à interpellier que du côté du pouvoir administratif. J'en veux pour preuve, chez nous, par exemple, récemment, la décision prise concernant la suspension des allocations familiales, qui est une décision qui appartient au président du conseil général et donc pour laquelle il n'y a pas de voie de recours, si ce n'est que ça repose sur la bonne volonté des intervenants.

**Benoît VAN KEIRSBILCK :**

Cette décision de suspension des allocations familiales est susceptible d'un recours administratif, mais une fois qu'on a dit cela, on n'a pas dit toutes les difficultés qu'il y a à mettre en œuvre des recours devant des instances administratives. Cette suspension est effectivement une aberration dont l'idée revient souvent en Belgique aussi. C'est un peu le monstre du Loch Ness. Nous la combattons avec forte détermination, et j'ose espérer que nos amis français fassent de même, car cela fait partie des réponses simplistes à des questions complexes. Et je crois qu'il faut se méfier très fort des réponses simplistes.

La critique qui était faite au système protectionnel de ne pas être respectueux des droits, c'était lié essentiellement au fait que, finalement le système protectionnel repose sur l'idée qu'une personne est garante de l'intérêt de l'enfant, sait ce qui est bon pour l'enfant et décide seule, avec une contradiction vraiment limitée. C'était une exception dans le système judiciaire, qui faisait que, dans ce système là, on pouvait ne pas respecter les droits fondamentaux : l'accès à l'avocat, l'accès à la contradiction, le droit de consulter le dossier, etc., des garanties qui sont traditionnellement proposées dans toutes les autres juridictions et dans tous les autres systèmes. En parallèle à la scission qui veut que les enfants en danger sont pris en charge par des instances socio-administratives et les enfants dits délinquants sont pris en charge par une instance judiciaire, la procédure judiciaire vis-à-vis des jeunes délinquants a fait l'objet d'une réforme importante, y compris dans l'idée de respecter mieux les droits : la durée des mesures qui est limitée, la possibilité d'accès au dossier, le rôle de l'avocat (il y a désignation systématique d'un avocat pour tous les jeunes pour qui il y a une intervention judiciaire). On peut donc dire que les droits sont mieux garantis de ce côté-là.

Maintenant, quand on constate l'évolution de la justice pénale en direction des mineurs qui devient de plus en plus sanctionnelle, on peut se demander si la contrepartie de reconnaître plus de droits ne devient pas le fait qu'on peut être puni de manière beaucoup plus sérieuse ou importante. Il y a en

tous cas une concomitance entre ces deux phénomènes, même s'il ne faut pas les limiter l'un à l'autre. D'autres évolutions, comme la réponse à l'insécurité, le sentiment qu'il faut être beaucoup plus ferme vis-à-vis des transgressions de la norme, etc., tout cela ce sont des éléments qui interviennent aussi. Mais, en principe, le judiciaire devrait être aujourd'hui beaucoup plus garant du respect des droits. Et, pour répondre à votre question, le recours qui est prévu en cas de désaccord avec le conseiller d'aide à la jeunesse, est un recours judiciaire. C'est le juge à la jeunesse qui a gardé cette compétence-là. Cette démarche est peu formelle ; il ne faut pas nécessairement des requêtes et des procédures extrêmement formalisées. Il faut, bien sûr, saisir le juge par un acte écrit, mais la procédure ensuite essaye de limiter le formalisme autant que faire se peut, et c'est le juge qui va trancher ce litige ou cette difficulté de mise en œuvre de l'aide, en principe, consentie, avec toutes les garanties du judiciaire. Ce recours-là est manifestement très peu utilisé, très peu connu des bénéficiaires de l'aide.

**Une participante belge (usager, membre d'ATD Quart Monde):**

Quand on parle de demandes, il faut aussi voir de quelle manière elles sont comprises. Ainsi, une famille qui vivait un rejet de tout son quartier et subissait des agressions du voisinage en permanence, a demandé de l'aide et en fait, les services de l'Aide à la jeunesse ont parlé avec elle de l'importance de sortir du milieu de vie, et la famille a signé un accord allant dans ce sens. Or, en fait cet accord était une décision de placement, ce qu'elle n'avait pas du tout compris. Elle pensait, en fait, qu'on lui proposait de l'aider à déménager. Et maintenant qu'elle dit qu'elle n'est pas du tout d'accord avec cela, on lui dit que c'est le juge qui devrait trancher. Et cela passerait au judiciaire parce qu'on estime quand même que les enfants sont en danger. Donc, la demande ne suffit pas, il faut aussi voir comment on l'entend et ce qu'on fait avec. Et l'accord est aussi un sacré danger, parce que qu'est-ce que cela veut dire quand on ne connaît pas les tenants et aboutissants, on ne sait même pas ce qui est marqué sur nous dans le dossier.

Je suis du, mouvement ATD Quart Monde.

**Pierre SUDREAU, directeur d'une maison d'enfants (association Jean Cotxet, France) :**

Il y a un terme qui est revenu sans cesse depuis de matin, c'est "*la*" famille. Cela me gêne un petit peu que ce terme revienne de cette façon-là. Je préférerais, pour ma part, qu'on parle plutôt "*des*" familles. En effet, est-on tous d'accord sur la définition de *la* famille ? Qu'est-ce que chacun d'entre nous entend et a derrière la tête quand on évoque *la* famille ? Est-ce une simple organisation fonctionnelle ? Un papa, une maman, des enfants, ou alors un beau-père, une belle-mère, des enfants qui ne sont pas du même lit, ou encore une femme seule avec des enfants qui ne sont pas obligatoirement du même père, comme souvent on y est confronté ? Est-ce que c'est aussi un couple de femmes ou d'hommes ? Bref, derrière le mot famille on trouve de tout. Ce mot a un caractère sacré, et je pense qu'il serait bien qu'on se penche et qu'on réfléchisse sur ce que chacun de nous met sous le mot famille.

**NATHALIE GUIMARD (association Jean Cotxet-France)**

Je voulais reprendre un autre exemple de ce qu'on pouvait vivre en France, à propos de la participation des usagers pour dire combien il faut être très nuancé. Cela concerne la consultation des dossiers. Nous avons une loi qui donne droit à la consultation des dossiers, soit dans les services administratifs, soit dans les services judiciaires. Quand on regarde la loi, on se dit : "quelle belle place on donne à l'usager !" Cela provoque aussi une réflexion au niveau du travail social sur ce qu'on met dans les rapports, comment on écrit. Et là on voit bien le lien avec ce qui est du pouvoir parce que,

après la divulgation de la loi, il y a eu aussitôt deux textes qui ont tout de suite limité ce droit. Par ailleurs, tout de suite après, on s'est rendu compte que dans certains services, il y a aussi maintenant épurement des dossiers. Il y a d'ailleurs en France un dossier de recommandation qui circule sur internet qui explique comment épurer les dossiers. Nous avons des jeunes filles qui sont parties chercher des éléments de leur histoire dans leur dossier, parce qu'elles avaient bien vu qu'elles avaient un dossier assez épais, et quand elles arrivent au service de l'aide à l'enfance, il n'y a plus que trois feuilles...

Apurement des dossiers, mais aussi apurement des rapports pour lequel il y a aussi des recommandations, ce qui pose aussi question par rapport au travail social. Il faut enlever tout ce qui fait la trame du rapport. Il faut s'y intéresser, parce qu'on ne s'est peut-être pas suffisamment interrogé sur les raisons qui poussent les personnes à vouloir consulter leur dossier.

### **Benoît VAN KEIRSBILCK :**

Quelques réflexions par rapport aux différentes interventions.

Comment les demandes sont-elles comprises ? L'une des premières choses qu'on apprend aux travailleurs sociaux, n'est-ce pas de savoir décoder la demande, de savoir l'analyser ? Il convient peut-être de le rappeler.

Le terme de « famille » recouvre bien évidemment des réalités juridiques, sociologiques très différentes et variables dans l'espace et dans le temps. Une famille aujourd'hui en Belgique n'est pas la même que ce qui prévalait ici il y a 20 ans. La famille en Belgique n'équivaut pas à la famille en Afrique, par exemple. Or, il y a des familles africaines qui vivent en Belgique et donc pour lesquelles il y a lieu de se poser la question de savoir ce qu'il y a derrière la notion de famille.

En guise d'information, le décret de l'Aide à la jeunesse a défini la famille, mais a aussi défini les familiers. Au près des personnes qui sont concernées par les interventions socio-éducatives il y a aussi les familiers, terme qui reste vague, ce sont toutes les personnes qui ont de l'importance dans l'éducation ou aux yeux de l'enfant et de son entourage. Cela peut être une marraine, un voisin, un grand frère ou un demi-frère. Cela offre une souplesse qui permet de tenir compte de ces différences de réalité. Si on s'enferme dans une définition stricte de la famille, on risque de passer à côté de beaucoup de choses, en excluant des personnes qui sont importantes pour l'enfant et qui ne sont pas prises en compte dans le cadre de l'intervention.

La question de l'accès au dossier est une question qui pourrait nous occuper longuement. De fait, en permettant l'accès au dossier, on constate qu'il y a des dossiers bis qui se créent. Il y a le dossier du conseiller et il y a le dossier du délégué qui suit la famille au quotidien, avec les notes manuscrites, etc. Qu'est-ce qui est accessible ? Maintenant, c'est vrai qu'il y a des questions qui ne sont pas simples. Quand on a des familles recomposées, est-ce que tout le monde doit avoir accès à tout ? Est-ce qu'il n'y a pas parfois des rapports médico-sociaux, psychiatriques, médicaux, etc. qui aboutissent dans ces dossiers (et parfois on peut se demander comment et pourquoi...), et qu'il y a lieu de réfléchir. La transparence totale et absolue n'est peut-être pas non plus la panacée. Il faut y réfléchir. En tout cas du côté belge, on a apporté une très mauvaise réponse à mon avis, en disant qu'il y a des pièces qui ne peuvent pas être consultées par les intéressés quand il est marqué « *confidentiel* » dessus. La question est de savoir qui le marque et pourquoi. Ici, en l'espèce, ce sont les pièces qui viennent du monde judiciaire. Beaucoup de documents viennent de la police et du monde judiciaire : plainte déposée, constat de police, qui aboutissent dans le dossier. Et souvent ce sont des documents qui concernent beaucoup de personnes. Une plainte a été déposée concernant un groupe de jeunes dans un quartier. On constate que, dans cette bande, un des jeunes pose plus de problèmes et qu'il y aurait lieu de se préoccuper de son évolution. On a un procès-verbal de cinq pages qui concernent tous les jeunes, et plutôt que d'en tirer un extrait pour mettre dans ce dossier-là, on met le procès-verbal à l'état brut complet. Mais, on se dit que ça n'est quand même pas bien que ce jeune-là ait accès à tout ce qui a été dit sur les autres jeunes, et on va donc le marquer comme « *confidentiel* ». C'est donc par facilité pour les services et les intervenants qu'on limite le

droit d'accès. On limite aussi le droit d'accès en imposant un paiement des copies. Or, je pense que c'est vraiment important que les gens puissent avoir en main leur rapport et qu'ils puissent aller voir l'une ou l'autre personne ressource qui les aide à comprendre et à analyser de quoi il s'agit, plutôt que de devoir consulter le dossier dans les locaux du service sans le recul nécessaire.

**Philippe LECORNE :**

Voilà, nous sommes tenus, sous peine d'un dépôt de plainte des personnes chargées ici de la restauration d'interrompre nos travaux que nous reprendrons en début d'après-midi.

Bon appétit à tous !

Lundi 14 février  
Après-midi

**Philippe LECORNE :**

Nous reprenons nos travaux là où nous les avons laissés en cette fin de matinée. Nous poursuivons notre programme, dans le droit fil de ce qui a été présenté des activités d'aide à la jeunesse. **Madame Marie THONON**, qui est **conseillère au sein du Cabinet de Madame la Ministre de l'Aide à la jeunesse**, **Madame HUYTEBROECK**, gère, entre autres, les dossiers sur la maltraitance, les dossiers sur la pauvreté et les projets expérimentaux. Elle va nous présenter ses activités en matière de projets expérimentaux, et, dans la foulée, on aura l'illustration d'un des projets au travers de ce que fait l'association Globul'in. Madame THONON, je vous donne la parole.

**Marie THONON :**

### **LES PROJETS EXPÉRIMENTAUX DE L'AIDE À LA JEUNESSE**

J'exerce différentes compétences au sein du Cabinet, mais aujourd'hui on m'a demandé de venir vous présenter notre politique en matière de projets expérimentaux. Nous avons beaucoup parlé, depuis ce matin, de la place de l'utilisateur et des innovations et c'est dans ce cadre-là que je vais surtout centrer mon intervention, même si cela est très frustrant pour moi, car j'aurai voulu réagir à des tas de choses qui se sont dites.

Il faut expliquer que, dans le budget de l'Aide à la jeunesse en communauté française, il y a 2 grandes catégories de dépenses.

La première catégorie, ce sont les dépenses obligatoires, ce sont des dépenses structurelles et récurrentes. On y retrouve, par exemple, les subventions de tous les services privés qui mettent en œuvre l'aide à la jeunesse.

Il y a une toute petite partie du budget qui constitue les dépenses facultatives. C'est cette partie qui permet d'essayer d'expérimenter certaines choses, de pouvoir soutenir certaines initiatives, et c'est de cette partie dont je vais vous parler.

Les dépenses facultatives se divisent à nouveau en plusieurs catégories. On a la prévention générale, qui, vous l'aurez compris, concerne tout le domaine préventif. On a un budget qui traite de tout ce qui est de l'immigration. Chaque catégorie a sa spécificité. Et puis il y a l'enveloppe des projets expérimentaux, qui s'appelaient auparavant les projets pilotes.

Quand Madame HUYTEBROECK a pris ses fonctions de ministre de l'Aide à la jeunesse, elle a tenu à apporter une modification à la gestion de l'enveloppe de ces projets qui s'appelaient pilotes, qui sont devenus expérimentaux et qu'on appelle parfois innovants. C'est donc pour nous aussi une expérimentation. Cette nouvelle procédure n'existe en effet que depuis 2010 et nous l'adaptions au fur et à mesure, en fonction des résultats que nous obtenons ou pas.

Les grands axes qui sont repris dans la circulaire de 2010 précisent qu'il faut lancer un appel à projet par an, alors qu'auparavant les demandes pouvaient être introduites tout au long de l'année. Il y a eu donc cette première décision qui a été perçue comme la plus dérangeante pour le secteur, car il n'y a plus qu'une seule possibilité par an de proposer un projet expérimental. L'objectif de cette mesure est de pouvoir avoir une vue d'ensemble de toutes les propositions faites par le secteur, mais aussi de pouvoir, en fonction des besoins du secteur, orienter le choix qui était fait quant à la sélection des projets. L'appel à projet se fait sur les bases d'une circulaire, circulaire dans laquelle on expose déjà les priorités et les principes de qualité.

L'objectif politique était vraiment pour Madame HUYTEBROECK, de susciter l'émergence de pratiques et de modèles innovants. C'est vraiment la ligne directrice des projets expérimentaux. On sait qu'innover, expérimenter n'est pas toujours facile, que bien souvent les travailleurs du secteur de l'Aide à la jeunesse ont un emploi du temps fort chargé, et que donc pouvoir en plus innover, cela demande un investissement important. Il y a donc une volonté de donner des moyens financiers, mais aussi un accompagnement méthodologique à cette expérimentation qui n'est pas toujours facile à mettre en œuvre.

Dans la circulaire des projets expérimentaux 2010, on a détaillé beaucoup de critères de qualité : on voulait qu'il y ait vraiment un caractère innovant ; on avait pointé les besoins du secteur de l'Aide à la jeunesse qui ne sont pas couverts par les services existants, la prise de risque par les bénéficiaires et les professionnels, le souci de poursuivre une cohérence entre les engagements de l'association et les objectifs poursuivis par le projet (principe d'homologie), la mobilisation d'acteurs de secteurs ou de champs d'action différents (transversalité), la participation active des enfants et des jeunes aux projets, le cofinancement des actions. On abordait aussi la question du soutien méthodologique et de l'évaluation, en disant qu'il était important que le promoteur puisse déjà nous amener des garanties sur sa méthodologie de travail, l'évaluation qu'il avait faite avant d'élaborer ce projet et l'évaluation qu'il allait mener tout au long du projet. On avait également comme critère la création d'un modèle innovant plutôt que celui d'un service innovant, et j'y reviendrai. On insistait aussi sur tout ce qui était de la transmission des savoirs et de la reproductibilité. Pour nous, c'était important qu'une expérience ne soit pas qu'une expérience en « chambre », qui ne profite qu'aux personnes qui la mènent, mais qu'on puisse rentabiliser cette énergie qui était, à un moment donné, mobilisée pour pouvoir en faire profiter le plus grand nombre possible de bénéficiaires.

Nous avons beaucoup modifié la circulaire de 2011, car nous nous sommes aperçus que nous avons été peut-être trop exigeants. C'était plein de bonnes intentions, mais on avait d'abord quelque mal à vérifier si tous ces critères étaient remplis, en tous cas au stade de la sélection des projets, et de plus on s'est dit que l'on avait peut-être quelque chose d'autre à apporter aux promoteurs de ces projets expérimentaux. Dans la circulaire qui vient d'être diffusée le 1er février, on a repris deux critères : la qualité de l'analyse préalable à l'élaboration du projet, et le caractère expérimental du projet. L'objectif est vraiment de pouvoir donner des moyens financiers et méthodologiques pour permettre une expérimentation. L'objectif à moyen terme, c'est que des personnes se donnent le droit de consacrer du temps, de l'énergie, des moyens, à expérimenter, soit un nouvel outil, soit une nouvelle méthodologie de travail, avec la possibilité que ça fonctionne ou que ça ne fonctionne pas. Et que, si on peut retirer de cette expérimentation des résultats positifs, on puisse se les réapproprier au niveau de la communauté française et les redistribuer au niveau de l'ensemble des services de l'Aide à la jeunesse.

On a donc réduit un peu nos exigences par rapport à des promoteurs qui ont des idées sur ce qu'il faudrait expérimenter, mais n'ont pas toujours les moyens de faire les analyses qui leur étaient demandées.

Très concrètement, par rapport à cette circulaire qui a été diffusée le 1er février, les projets devront être déposés pour le 1er mai au plus tard. Les promoteurs ont la possibilité de répondre informatiquement entre le 1er avril et le 1er mai. Nous avons établi pour cela un formulaire informatisé, parce qu'on veut vraiment objectiver au mieux l'analyse des projets, car si on laisse la rédaction trop libre, on aura énormément de mal à avoir une même appréciation des différents projets.

Au niveau de la sélection des projets, il faut savoir que, jusqu'en 2009, cette sélection était réservée au Cabinet. Or, dans notre administration, il y a des personnes qui travaillent sur les projets expérimentaux depuis des années, et on trouvait dommage de ne pas pouvoir utiliser cette

expérience. Nous avons donc voulu inclure l'administration dans tout le processus des projets expérimentaux. On a tout fait un peu à l'envers en 2010, nous étions nous-mêmes en expérimentation ! Mais pour cette année, avec l'administration on a essayé d'établir les critères qui allaient nous permettre de sélectionner les projets. Ces critères sont repris dans le formulaire. Lorsque tous les projets seront rentrés, ils seront lus par l'administration, mais également par le Cabinet. Il y aura un échange au niveau de cette sélection et des choix et des priorités qui auront été donnés de part et d'autre, la décision finale revenant à Madame la Ministre en fonction notamment des besoins du secteur.

J'ai dit tout à l'heure qu'on privilégiait les modèles innovants, les outils innovants, plutôt que la création de nouveaux services. On a parlé de lasagnes ce matin, c'est un phénomène très présent dans notre secteur, et nous n'avons pas envie de mettre une couche supplémentaire dans la lasagne. Notre secteur est déjà très complexe.

La réforme de 1999 a décidé de spécialiser toute une série de services dans le secteur de l'Aide à la jeunesse, et on a l'impression que maintenant on essaye de recoudre les différents morceaux qui ont été découpés à un moment donné. Des moyens il y en a effectivement, mais peut-être pas utilisés comme ils devraient l'être. Par exemple, on se rend compte que les listes d'attente sont très longues, que ce soit pour un suivi en famille, que ce soit pour un hébergement. Pour cette raison, on utilise beaucoup les accueils en urgence, qui permettent d'attendre qu'une prise en charge se libère. Mais les services d'urgence sont saturés...On se dit donc qu'il faut créer des services qui vont permettre de traiter la pré-urgence ! Mais ce n'est sûrement pas là le fond du problème, le fond du problème, il est ailleurs.

On a aussi évoqué ce matin, le fait que l'on ne choisit plus une prise en charge en fonction du besoin de l'enfant, mais en fonction de la place qui est disponible à ce moment-là ou après 6 mois d'attente. Mais là aussi, on ne saurait pas aujourd'hui, avec l'état des lieux purement statistique des prises en charge actuelles, identifier la prise en charge qui manque, dans la mesure où personne n'est à sa place, en raison de l'engorgement qui est constaté.

Depuis deux ans maintenant, est donc engagé tout un travail de diagnostic du secteur de l'Aide à la jeunesse et de diagnostic des besoins réels. Le travail n'est pas fini, l'objectif étant vraiment que les mandants puissent donner priorité aux besoins et prendre des décisions en fonction des besoins de l'enfant et non en fonction des disponibilités de prise en charge. Ce travail va vraiment à contrecourant de ce qui se fait depuis des années.

C'est pourquoi, au niveau des projets expérimentaux, il est très clair qu'on n'a pas du tout envie de créer de nouvelles prises en charge, de nouveaux services, des services plus spécialisés. De toute façon, on n'a pas les moyens de créer de nouveaux services et on n'est pas encore capable d'identifier ce dont on a réellement besoin. En attendant, les projets expérimentaux vont développer des méthodologies, des outils qui pourront ensuite être transposés dans d'autres services. On se recentre très fort, cela peut-être frustrant pour les promoteurs comme pour nous, puisqu'il y a des projets qui nous arrivent qui sont très intéressants, mais que nous sommes obligés de refuser parce que ce nouveau type de service ou de prise en charge pourra être financé pendant un an ou deux, mais qu'après on n'aura plus les moyens de le soutenir.

Il y a aussi tout un accompagnement méthodologique qui est organisé. On estime que les acteurs de l'Aide à la jeunesse ne sont pas des experts en expérimentation et qu'il y a là certainement quelque chose à apporter. Ils nous amènent toute leur connaissance du terrain, leur expérience du travail, leur connaissance des bénéficiaires, etc. L'administration a un rôle à jouer dans l'accompagnement des travailleurs sociaux au niveau de l'expérimentation.

On part aussi du principe que faire ce travail là sur une année, c'est un peu difficile. Il faut déjà au moins un an pour expérimenter. Jusqu'à présent, les budgets sont accordés pour un an et sont à redemander chaque année. On a constaté qu'il y avait des projets expérimentaux qui étaient subventionnés depuis dix ans. Est-ce que c'est toujours bien expérimental ? On s'interroge là-dessus. À l'inverse, des expérimentations sur un an, n'est-ce pas un peu juste ? N'est-ce pas se leurrer que de se dire qu'on peut tester, expérimenter, évaluer et tirer des conclusions ? L'option qui a été prise, c'est de travailler plutôt sur deux ans. Les budgets qui seraient octroyés à un promoteur permettraient une expérimentation d'un an avec un accompagnement méthodologique organisé par l'administration sur ce que comporte l'expérimentation : qu'est-ce qu'on a fait comme analyse préalable pour se dire que ce projet pourra être intéressant ? Sur quoi ça repose ? Qu'est-ce qu'on voudrait atteindre comme objectif ? Comment on va pouvoir mesurer si les objectifs sont atteints ou pas ? Tout ce travail là est fait par l'administration avec l'ensemble des promoteurs. Ce n'est donc pas un accompagnement individuel de chaque projet, mais vraiment un accompagnement du groupe de promoteurs sur ce qu'est l'expérimentation. C'est le service des méthodes qui gère cet accompagnement. À côté de cela, on a un autre service, le service de l'inspection pédagogique qui peut apporter un soutien beaucoup plus individuel au niveau de la spécificité de chacun des projets. Et ces deux accompagnements sont bien évidemment complémentaires.

La deuxième année est réservée à l'évaluation de l'expérimentation, et, si elle s'avère pertinente, à la construction de l'outil qui peut donc être un guide méthodologique ou un outil de travail qui pourra alors être relayé auprès de l'ensemble des acteurs de terrain qui pourraient y trouver quelque chose de nouveau, une nouvelle expérience.

J'évoquerai aussi la transversalité, et le travail avec les différents secteurs. On espère que par les projets expérimentaux, on va pouvoir construire des ponts entre les différents secteurs, que ce soit avec les personnes handicapées, avec la santé mentale, avec l'enseignement, avec la jeunesse. On essaye de répartir les initiatives en la matière.

Il y a par ailleurs, des groupes de travail qui essaient de construire des protocoles et des guides méthodologiques. L'idée n'est pas de se répartir les jeunes en fonction de leurs difficultés, mais plutôt de travailler ensemble pour aider un jeune qui rencontre différentes problématiques qui relèvent de différents secteurs.

Une dernière chose: on a parlé ce matin de la prise de risque. C'est quelque chose qui est important et qui nous tient à cœur au Cabinet. On a beaucoup évoqué la place des usagers, le fait de pouvoir leur permettre d'élaborer leur projet de vie à eux et les laisser faire de vrais choix, pas de faux accords. Mais on s'aperçoit qu'en face d'eux, on a des mandants qui ont de moins en moins la possibilité de prendre le risque, de faire confiance à la famille. Si jamais il y a le moindre dérapage, -- il y a des dérapages qui sont dramatiques, mais d'autres qui le sont moins--, automatiquement les médias interviennent et il y a une pression qui est là et qui vraiment pose des difficultés de limites entre ce qu'on peut laisser comme place et ce qu'on ne nous autorise pas à laisser comme place à l'intervenant. Dans les projets innovants, on travaille sur toute une série d'outils qui vont aider les intervenants à évaluer la situation de danger, les risques qui peuvent être pris, et essayer que l'ensemble des intervenants, qui viennent souvent de secteurs différents, puissent se rejoindre dans une même réflexion. Quand on a le policier de quartier, quand on a l'infirmière de l'office national de l'enfance, quand on a l'assistante sociale de l'Aide à la jeunesse qui interviennent dans une même famille, on se rend compte à quel point la notion de danger n'est absolument pas la même pour personne. Il y a vraiment un travail à faire pour qu'on puisse bien comprendre la place de chacun, avoir des outils qui nous permettent de mieux comprendre, de mieux cerner les décisions qui sont prises.

**Philippe LECORNE :**

Merci Madame THONON. Pour illustrer vos propos, nous allons passer maintenant un court-métrage proposé à la fois par **Philomène MUKENDI MANGABU, responsable des Anges du Ciel à Kinshasa (Congo) et membre du CATSR (Comité d'Appui au travail Social de Rue), intervenante du projet en République Démocratique du Congo et Virginie WANT, intervenante sociale de Globul'in AMO, et coordonatrice adjointe du projet en Belgique.**

**CONGO/BELGIQUE: QUELS DROITS POUR LES ENFANTS ?  
PENSER, SENTIR ET AGIR ENSEMBLE  
PRÉSENTATION D'UN OUTIL CRÉATIF**

**Virginie WANT :**

Dans l'enveloppe des projets expérimentaux, nous avons eu la chance d'avoir une subvention pour réaliser ce projet entre le Congo et la Belgique. Nous nous sommes mis en processus de transversalité avec 3 associations d'aide en milieu ouvert ici en Belgique. Ce projet s'inscrit dans une structure qui faisait suite à un séminaire qui avait eu lieu en République Démocratique du Congo. Ce séminaire donnait le droit à ses participants d'innover. Ce séminaire s'est mis en place par rapport à la loi sur la protection de l'enfance en RDC. C'est quelque chose de très innovant là-bas. Nous avons rencontré Philomène qui est membre du CATSR. Et là, on a fait une prise de risque en osant, avec trois partenaires, répondre à la demande de vulgariser la loi de la protection de l'enfance au Congo.

Avec nos jeunes nous sommes dans la prévention, nous ne sommes pas des services mandatés. Nous étions attentifs à certains séjours de rupture qui se faisaient et avions le souci de voir en quoi cela pouvait avoir des effets positifs sur les jeunes, pour éviter justement l'effet lasagnes, c'est-à-dire d'aller d'escalade en escalade. On notait que les modèles que les jeunes ont, cela devient parfois plus les travailleurs sociaux que leurs parents. On a réalisé qu'en RDC, le bénévolat était fort présent dans les services sociaux.

Je me suis aperçu qu'en Pologne et à Berlin, il y avait des situations analogues. Les projets européens sont financés sur trois ans et ils doivent ensuite devenir autonomes. C'est vrai que, si on n'est pas soutenu méthodologiquement, cela ne permet pas toujours d'avoir le recul nécessaire et de voir comment le concept innovant va pouvoir se déplacer de pays en pays ou d'association en association.

Nous vous présentons ce documentaire qui s'intitule « Droit sur les planches ». C'est un projet qui a été rédigé en tant que projet innovant, au départ par des adultes pour avoir un canevas, et nous avons pris le risque que des jeunes se le réapproprient grâce au théâtre. Cela a été fait aussi bien à Kinshasa avec diverses associations qu'en Belgique. Ce qui a permis que ça marche, c'est que le Congo a pu se déplacer en Belgique d'une part, et que internet est un outil merveilleux d'autre part. On a pu communiquer ensemble. On a eu des crises, des crises professionnelles, des crises personnelles, parce qu'on se retrouve confrontés à une déontologie différente, à une éthique différente, et qu'on lâche prise parce qu'un artiste est là, un cameraman nous accompagne et on n'a pas le contrôle sur tout. Et puis, il y a des jeunes qui reprennent le projet en main.

Le documentaire s'inscrit vraiment bien dans cette année européenne du volontariat et par rapport à ce séminaire qui va être la conclusion de quatre rencontres. On retrouve des mots-clés comme précarité, politique sociale, professionnels, usagers, apprenants, art, innovation. Et après un an de travail sur ce projet et suite à ce séminaire, j'en arrive à la conclusion que, au lieu d'usager j'aimerais mettre le mot de partenaire, parce que nous avons vraiment été dans un partenariat grâce aux actions communautaires et que les familles ont intégré l'équipe dans le cadre du bénévolat, ce qu'on n'aurait jamais pu imaginer auparavant.

Avec les responsables congolais, on s'est demandé ce qui a permis qu'une innovation puisse se mettre en place. C'est certainement parce que, à un moment donné, on s'est mis dans un processus d'impuissance. On se retrouve par moment dans cette situation et on se dit que c'est là où la créativité naît. Il y a une réalité, c'est qu'en RDC, il n'y a pas de subsides, mais il y a aussi beaucoup de créativité et les gens se donnent les moyens de réaliser des projets.

Une question que j'aimerais poser à Philomène et à laquelle elle pourra peut-être répondre après le passage du documentaire, c'est :

"Comment penses-tu qu'il est possible de réaliser des projets nord/sud à long terme, dans l'objectif de rester cohérent avec les politiques sociales qui sont mises ou non en place, mais aussi pour que la société civile puisse bouger et être entendue autrement que par des actes de violence et aussi par une réalité de corruption qui est aussi présente".

## **DOCUMENTAIRE DROIT SUR LES PLANCHES**

*En janvier 2009, la République Démocratique du Congo promulgue une loi-cadre portant sur la protection des enfants. Peu après, un séminaire réunit à Kinshasa des associations belges et congolaises ainsi que les ministres et représentants de l'Aide à la jeunesse de la communauté française de Belgique et de la Famille en RDC. Lors de ce séminaire, est affirmée la nécessité de vulgariser cette loi sur la protection de l'enfance. Un projet, qui retient le théâtre comme vecteur de communication, est alors initié. Des comédiens sont choisis parmi des jeunes belges et congolais issus d'associations d'aide à la jeunesse des deux pays....*

*Au bout d'un an, et toute une préparation aussi bien au Congo qu'en Belgique, on parvient à réaliser un échange entre 14 enfants congolais et 9 enfants belges qui réalisent des scénettes afin de vulgariser la loi sur la protection de l'enfance.*

*Un accompagnant : "Le projet consiste à sensibiliser les gens aux droits de l'enfant. Les congolais commencent à prendre conscience que les droits de l'enfant en RDC ne sont pas respectés. Et en même temps cela va toucher les jeunes avec qui on va travailler. S'ils se rendent compte que nous, on a envie de faire quelque chose, et s'ils voient que les autres s'investissent, ils vont peut-être aussi s'investir eux."*

### **Philomène MUKENDI MANGABU :**

Ce n'est qu'en 2009 qu'on a promulgué la loi de la protection de l'enfance. Les acteurs sociaux, même s'ils voulaient défendre les droits des enfants, se rendaient compte qu'il n'y avait pas vraiment d'outils qui pouvaient les aider. On a alors travaillé dans le cadre du CATSR et avec l'appui de la région wallonne et de *Dynamo International*. On a fait du lobbying pour que notre Assemblée Nationale puisse accepter d'adopter la loi et pour que notre Président de la République puisse la promulguer.

Quand la loi a été promulguée, il y a eu un séminaire au mois de mars 2009, à partir duquel les associations belges et d'autres partenaires se sont engagés pour qu'on puisse d'abord sensibiliser la population congolaise.

Jusqu'à présent, et malgré la loi, il y a des parents, des administrateurs et même des magistrats qui disent qu'on veut amener l'Europe au Congo. Pour eux, parler des droits de l'enfant, c'est quelque part, révolter l'enfant. L'enfant en Europe peut dire « je veux ceci ». En Afrique, il ne peut pas le dire. L'enfant subit, il accepte tout ce que lui imposent ses parents. La loi portant protection de l'enfance est vraiment une innovation.

Dans notre pays, c'est un pays riche où la population est pauvre, beaucoup de gens n'arrivent pas à acheter des livres. Aussi, on a trouvé que vulgariser la loi à travers le théâtre, cela pouvait sensibiliser toute la population, y compris les enfants.

Avec les jeunes belges, on a fait du théâtre de rue, d'abord dans 4 communes où nous avons les partenaires. Mais il y a 24 communes. Pour atteindre les 20 communes restantes, il faudrait aller parler à la radio, à la télévision, dans les écoles. Pour l'instant, nous continuons à sensibiliser dans les écoles et aussi dans quelques églises.

Là où nous saluons le projet avec les belges, c'est qu'ils sont venus en appui. Les belges nous ont aidés. Pour faire le documentaire au Congo, il aurait fallu 3 ou 5 ans. Maintenant, avec le documentaire, nous avons le support pour vulgariser la loi dans tout le pays. Pour agir dans tout le pays, cela va encore demander des moyens parce qu'il faut payer avant qu'un document puisse passer à la télé, même si c'est pour le bien de la population.

On doit continuer ce projet parce que toute la population ne s'est pas encore approprié cette loi. La loi n'est pas encore connue de tous. Il y a encore des parents qui continuent de maltraiter leurs enfants. D'autres encore disent : "c'est mon fils à moi, ce n'est pas ton fils". Donc, en tant que voisin tu ne peux pas parler à un parent qui est en train de taper son fils. Cette loi-là est donc un outil indispensable pour nous les Congolais.

#### **Philippe LECORNE :**

Merci à toutes les deux.

Vous voyez, quand on prend un objectif qui est de nous décentrer de nos préoccupations nationales, on essaye d'organiser un colloque européen, on ne s'imagine pas que cela va nous emmener aussi loin,...jusqu'au Congo !

Nous allons évoquer maintenant l'aspect des conférences familiales avec Monsieur Michel AMAND. Monsieur Michel AMAND est un « vieux routier » de ce séminaire puisque nous l'avons rencontré pour la première fois à Varsovie. Et un an et demi après, il va pouvoir nous dire quelles sont les avancées qui ont été formulées dans ce domaine.

**Monsieur Michel AMAND a un master de sexologie clinique, il est thérapeute systémicien et formateur en thérapie familiale à Bruxelles ; il est chargé de cours de « communications et gestion des conflits » à l'institut Arthur Haulot ; directeur depuis 16 ans, d'un service résidentiel pour 39 jeunes placés dans le cadre de l'Aide à la Jeunesse ; directeur depuis 7 ans d'un Centre d'Accueil d'Urgence pour 7 jeunes ; directeur de 2007 à 2010 du service « Affiliations », un service de prestations éducatives et d'intérêt général chargé d'organiser les stages parentaux en communauté française ; directeur du projet innovant des Conférences Familiales depuis 2010.**

#### **Michel AMAND :**

##### **LA PLACE DES USAGERS ET LES CONFÉRENCES FAMILIALES LES RETOMBÉES DU PROJET GRUNDTVIG**

Bonjour, je suis content de retrouver certains visages que j'ai en effet rencontrés à Varsovie en 2009. C'était une expérience tout à fait nouvelle pour moi.

Je vais vous parler des préjugés que les intervenants socio-éducatifs ont parfois par rapport à des situations pour lesquelles ils sont mandatés, les situations des bénéficiaires.

En réunion d'équipe, ce matin, nous parlions de Cynthia, une jeune de 14 ans qui est dans notre service résidentiel depuis 5 mois. La limite que nous nous sommes fixés, c'est de travailler pendant 5 mois avec ce type de jeunes dans ce projet là. Et comme l'évoquait tout à l'heure Madame THONON, nous sommes en peine parce que nous n'avons pas de possibilité de trouver une place en aval pour cette jeune fille. Que va-t-elle devenir puisque nous savons que dans sa famille il n'y a pas de

possibilité tellement la situation est conflictuelle. Qu'allons-nous faire ? Et tout à coup dans l'équipe, Madame PLAZZA, qui était à Varsovie aussi avec moi, dit : "Et si on proposait au juge une conférence familiale ?". C'est de cela que je vais vous parler.

Une autre réflexion que je me faisais en voyant le film et le manque de subsides au Congo, et en sachant qu'en Belgique il n'y a pas tellement de subsides non plus, c'est que pour 20 situations en un an, les conférences familiales coûtent 2 équivalents temps plein, alors que la prise en charge résidentielle dans n'importe quel service comme dans celui où je travaille, il faut 12 équivalents temps plein. En termes de coût, c'est évidemment incomparable.

Je me dois de remercier particulièrement Viviane THEYS qui a eu la gentillesse de m'inviter à participer à ces journées de Bruxelles, mais surtout grâce à qui nous avons découvert, avec ma collègue Madame PIAZZA, les conférences familiales en Pologne en novembre 2009. C'est dans le cadre des projets expérimentaux 2010/2011, organisés par Madame la Ministre de la Jeunesse, Madame HUYTEBROECK, que je vais vous faire part de notre expérience belge dans le champ des conférences familiales.

Nous verrons d'abord comment est née cette idée, à travers notre expérience des stages parentaux. Puis, nous expliciterons en quoi cela consiste, avant de l'illustrer par une situation clinique.

Comment est née cette idée ?

Nous étions, au moment où nous participions à ce séminaire en Pologne, promoteurs de stages parentaux, et nous avons vu un certain nombre de choses. Nous avons pu développer une méthodologie particulière pour nous adresser à un public particulièrement isolé, avec des caractéristiques précises qu'on retrouve dans les familles où il y a des jeunes qui ont commis des faits qualifiés d'infractions. Il y avait l'isolement, la culpabilisation, le repli sur soi, le sentiment d'être tout à fait dépassé par la situation, et aussi d'obéir aveuglément aux directives des magistrats et de leurs services sociaux dans la mesure où il n'y avait pas trop le choix, à ce stade de l'évolution de leur jeune. Et il nous semblait que cette obéissance était sujette à ambivalence : il y avait dans les comportements des bénéficiaires une sorte de résistance au changement qui faisait en sorte que les mesures proposées, quelles que soient leurs pertinences, n'aboutissaient guère.

Découragement, attitudes rebelles, précarité socioculturelle, addictions, etc. ne nous avaient pas empêchés, à l'époque, d'obtenir des résultats considérables. Nous avons utilisé les outils du post-modernisme : thérapie brève en systémique, orientée solution, du modèle de Steve de SHASER; thérapie narrative telle que décrite par Michael WHITE. Cette thérapie brève orientée vers les solutions donne une large place à l'initiative des bénéficiaires eux-mêmes, contrairement aux thérapies brèves que l'on connaît parfois mieux, issues de Palo-Alto, où le thérapeute, l'intervenant social, est une sorte de marionnettiste qui lui permet de manipuler la situation et de faire faire aux bénéficiaires ce que lui, dans ses propres préjugés d'intervention, a imaginé pour eux.

Ayant reçu un mandat dans le cadre des stages parentaux, nous nous rendions rapidement au domicile des bénéficiaires pour nous affilier au système familial. Nous affilier au système familial, c'était prendre, comme *a priori* premier, de faire alliance avec les bénéficiaires afin qu'une relation de confiance s'installe. Nous avons fait de cette mesure des stages parentaux un soutien parental à domicile, dans lequel après la phase d'affiliation, nous nous attachions à parler avec les gens de ce qui pourrait améliorer leur situation. Quels sont les micro-changements qui pourraient intervenir qui amélioreraient leur situation ? Et, travaillant dans ce sens, nous leur proposons de développer des microprojets.

De quoi s'agit-il ? Il s'agit évidemment de projets faisables. Bien souvent, quand on parle de projets avec les bénéficiaires, ils disent qu'il faudrait faire des choses extraordinaires, mais cela n'est pas travaillable en ce sens que c'est trop important. D'où l'importance de réduire jusqu'à des microprojets qui permettent aux gens de réaliser quelque chose, de réussir quelque chose, et finalement de rentrer dans une spirale de réussite. Nous complétons ce travail en leur proposant de

participer à des groupes multi-parentaux. Ces groupes avaient pour effet de rompre leur isolement et de développer chez eux un sentiment d'appartenance à quelque chose. Les familiers des gens qui avaient commis des faits qualifiés d'infraction se trouvaient en position de repli sur soi et toujours de plus en plus isolés. Évidemment, nous obtenions les résultats que nous avions escomptés avec une certaine proportion de cette population : augmentation de l'estime de soi (en réussissant un microprojet, cela donne de la motivation pour en entamer un autre), diminution du repli sur soi grâce à la participation à des groupes de parents, des groupes de pairs. La culpabilisation d'avoir en quelque sorte raté l'éducation de son enfant, faisait place, petit à petit, à une responsabilisation, avec comme phénomène observable une augmentation de la crédibilité du discours parental. Au début de notre intervention, les parents semblaient parler dans le vide, et à la fin de notre intervention ils avaient une parole plus crédible aux yeux de leurs jeunes, ce qui était quand même une amélioration considérable. Et cela avait des effets sur les comportements des jeunes en question.

Mais, plus surprenant, alors que nous n'avions pas travaillé là-dessus, alors qu'il s'agissait d'éducation, nous obtenions des résultats étranges : amélioration du cadre de vie, des dettes se réglaient, des maisons étaient améliorées, des gens changeaient de lieu d'habitation, réinsertion ou insertion sociale et professionnelle. Certains, à la faveur de ces groupes multi-parentaux, à la faveur de ces objectifs qui, petit à petit, étaient atteints, retrouvaient un travail. Et ensuite meilleure collaboration avec les réseaux d'aide sociale, c'est-à-dire que ces gens qui étaient stigmatisés, isolés dans leur coin, et se rebellaient plutôt par rapport aux directives des intervenants sociaux, en arrivaient à collaborer plus facilement avec eux, toujours grâce au développement de leur estime d'eux-mêmes.

On était bien forcé de constater aussi que certaines mesures ne fonctionnaient pas. Certaines mesures, prônées par les intervenants, ne fonctionnent absolument pas. Les jeunes et leurs parents résistent à partir du moment où les solutions qui leur sont proposées viennent d'autrui, viennent d'un autre, qui se pare de son savoir pour imposer aux autres des directives, des façons de faire, des comportements "Vous devriez Madame, --disait une intervenante, à cette dame qui avait quatorze enfants--, vous devriez prendre un moyen contraceptif peut-être, cela réglerait votre situation". Mais cette dame n'avait aucune envie de prendre un moyen contraceptif. Elle avait le projet d'avoir une grande famille. De quel droit disions-nous, nous intervenants sociaux, à cette famille ce qu'elle devait faire. Après cela, la relation entre l'intervenante sociale et cette famille était définitivement coupée. Donc, les parents dans ces cas-là résistaient à l'intervention des services sociaux et ils s'isolaient de plus en plus, étant mal vus bien sûr par ces mêmes services sociaux.

L'idée dans les conférences familiales est d'abandonner le pouvoir d'initiative. Nous avons déjà, dans l'expérience des stages parentaux et dans d'autres contextes, expérimenté à quel point nous pouvons abandonner le pouvoir du savoir. Il est important de se dire, à un certain moment, que nous ne savons pas ce qui est bon pour les bénéficiaires et de se mettre dans une position de philosophie d'intervention qui présente des similitudes avec ceci : on est devant une porte et on dit : "je vous en prie, après vous" et non pas : "suivez-moi". Donc, dans notre philosophie d'intervention, nous avons déjà abandonné la position du pouvoir du savoir, encore fallait-il abandonner la position du pouvoir d'initiative. On s'est aperçu qu'il y avait des chances que les bénéficiaires réussissent à se mobiliser autrement si nous leur laissons l'initiative, si c'était leur propre projet qui allait être développé. À quel prix ? Avec quels moyens ? L'hypothèse était que nous arriverions à faire cela si nous réussissions à renouer des liens dans leur réseau. Et si nous réussissions à renouer ces liens, nous allons mobiliser, autour des familles et des jeunes bénéficiaires, des ressources de par leurs familiers plutôt que des ressources par le réseau d'aide professionnelle. Bénéfice évident, cela coûte moins cher.

C'est encore la même idée: nous abandonnons le pouvoir, nous ne savons pas ce qui est bon pour vous. Mais au fait, qu'est-ce qui est bon pour vous ? Ils ne le savent pas non plus en général, ils n'ont pas l'habitude. Mais, si nous maintenons notre point de vue, si nous refusons de prendre la position

de celui qui sait, ils finissent par trouver. Ou, en tout cas, s'ils cherchent avec leur réseau de famille élargie, ils commencent à pouvoir répondre à la question : "Qu'aimeriez-vous faire ?"

L'item du milieu "ce problème vous pourrit la vie" est un des outils des thérapies narratives qui permet de résoudre la difficulté qu'on trouve dans les familles à transaction conflictuelle. Entre une maman et sa fille où il y a un énorme problème qui les a amenées à venir aux mains, une des façons de faire en sorte que l'autre cesse d'être l'ennemi, c'est de personnaliser en quelque sorte ce problème de violence intrafamiliale : "ce problème vous pourrit la vie". À partir de ce moment-là, c'est comme dans les jeux de solidarité, les deux personnes qui sont en conflit, parviennent à se battre contre le même ennemi.

Motivation et estime de soi sont évidemment des ressources indispensables. Et encore une fois, dans les conférences familiales, nous sommes à la recherche de savoir quels sont les objectifs minimalistes qui pourraient améliorer leur situation, pour définir des microprojets. Si, entre mère et fille, en situation conflictuelle, la relation est devenue tellement mauvaise, n'y avait-il pas une exception, un moment où cette relation était bonne. Et si nous trouvons ce moment, si jamais nous trouvons cette exception, nous allons pratiquer l'*empowerment*, la mise en puissance des exceptions. On va essayer de les amplifier, de leur donner une importance considérable, de manière à ce qu'elles puissent servir de levier pour aller vers des progrès dans leur relation. C'est cela qui va les engager dans une spirale de réussite, comme je l'évoquais tout à l'heure.

Je parlais de réseau familial élargi. Qui serait une ressource ? Qui contacter pour organiser une réunion de conférence familiale ? Je n'ai pas encore expliqué ce que c'était.

Mais peut-être certains d'entre vous le savent déjà. Il y a dans de nombreux pays des expériences de conférences familiales, il y en a en Pologne dans la ville de Kielce. C'est là que nous avons entendu pour la première fois parler de conférences familiales.

Il faut donc mobiliser le réseau élargi. Qui pourrait bien être une ressource autour d'un conflit, autour d'une situation d'une famille nucléaire où les choses ont dégénéré au point que quelque chose leur pourrit la vie ? Qui contacter ? Et l'objectif est d'organiser une réunion de conférence familiale, c'est-à-dire une seule réunion au cours de laquelle les participants vont dégager ensemble un plan d'action.

Vous imaginez bien qu'une seule réunion ne va pas suffire pour dénouer parfois des situations extrêmement complexes. Cela commence par un mandat que nous recevons que ce soit d'une autorité judiciaire ou des gens eux-mêmes. Ils nous autorisent à participer à un processus avec eux. Comment cela commence ? Nous allons à domicile pratiquer l'affiliation. L'affiliation, c'est comme prendre notre carte de club de cette famille, nous allons afficher les couleurs de ce club, comme une écharpe de football. Nous allons en position empathique écouter leurs langages, langages verbaux, mais aussi langages corporels, les manières de se positionner, les postures de corps, les grimaces, etc. Nous allons faire alliance avec eux, nous allons aussi partager le possible de leur vision du monde. C'est cela au fond s'affilier à un club. Nous allons nous affilier à une famille.

Cette affiliation n'est pas gratuite bien sûr, elle a un objectif bien précis : nous allons proposer aux gens de participer à une conférence familiale, c'est-à-dire que nous allons mobiliser les gens du réseau pour offrir une aide collective au jeune en difficulté. La famille élargie va se mobiliser pour donner une aide collective à ce jeune en difficulté.

Lors de la conférence familiale, une première partie de la séance se fait avec les intervenants sociaux et les membres de la famille élargie ensemble. Dans cette partie-là, les intervenants sociaux explicitent largement la problématique qui se pose, la problématique qui a donné lieu à une intervention éducative ou sociale : une mise à plat claire des difficultés où chacun entend la même chose. Ensuite, dans une deuxième phase, les intervenants vont poser un cadre et préciser la charte de la conférence familiale. Vous imaginez bien ce qu'il peut y avoir dans une charte comme celle-là : on parle en terme de « je », on ne coupe pas l'autre, pas d'agressions, pas d'insultes, on y va dans le but de trouver ensemble des solutions à la problématique qui se pose, les solutions étant formalisées par un plan d'action. À ce moment-là, les intervenants sociaux se retirent de la pièce et attendent à l'extérieur que le débat ait eu lieu entre les bénéficiaires et leur réseau de famille élargie. Les

intervenants sociaux ne rentrent dans la pièce que lorsqu'ils sont rappelés par les bénéficiaires. Ils sont rappelés lorsque ces mêmes bénéficiaires ont défini un plan d'action.

Avant cela, il faut déterminer par cercles concentriques, quelles sont les ressources qui peuvent aider la famille et comment. On va prendre contact avec la famille élargie, on va fixer des rendez-vous, on va aller à domicile, on va veiller à la collaboration entre les services concernés, car il y a souvent plusieurs services concernés par ces familles à difficultés multiples et bien évidemment, ces services ne doivent pas tirer chacun la couverture à eux sous peine de déchirer les bénéficiaires eux-mêmes. Nous allons soutenir les objectifs de chacun et voir dans quelles mesures ils peuvent déboucher sur une cohérence. Tout cela se fait avant la conférence proprement dite. Lors de la conférence familiale, ils vont donc partager avec nous la même information. Les intervenants vont se retirer de la pièce et les familiers vont élaborer un plan d'action. Ensuite, ils rappellent les intervenants à l'intérieur de la pièce. C'est intéressant, parce que, physiquement, nous mettons en scène l'abandon du pouvoir d'initiative.

Le plan d'action va faire l'objet d'une aide logistique des intervenants. Il est évident que ce n'est pas parce que les intervenants ne sont pas à l'initiative des projets pris qu'ils ne font rien. Nous pouvons en tant qu'intervenants, soutenir de manière logistique la mise en place du plan d'action, notamment l'écriture. Tout le monde n'est pas capable de proposer un plan d'action à un magistrat. La ratification par le magistrat, nous allons la soutenir, de même que le projet et la mise en œuvre de ce plan d'action, durant une année.

Une des premières conférences familiales que nous avons pu mener s'est déroulée avec une jeune Natacha de 17,5 ans et qui était en conflit ouvert avec sa maman, avec qui des coups avaient été échangés. Elle était donc en situation d'être une mineure ayant commis des faits qualifiés d'infraction et elle était placée dans une institution de l'État du côté de Namur, une institution plus ou moins fermée, en tous cas à grande valeur coercitive. L'histoire commence dans la salle d'attente du juge de la jeunesse où nous rencontrons une maman éteinte, au bord des larmes, bien mise de sa personne, mais qui avait l'air complètement débordée, ne sachant à qui s'adresser. Il y avait aussi l'avocat d'une jeune qui n'était pas là. De fait, elle est arrivée par la suite avec la police, puisqu'elle venait d'une institution fermée.

Tentative de suicide de la jeune, Natacha avait une relation avec un jeune sans papier, Youssef, qui avait, d'après la maman, fait de la prison. C'était inacceptable pour elle de voir que sa fille manquait l'école pour aller retrouver ce garçon, occupait la maison pendant que la mère allait travailler, laissait la maison en désordre, etc. La situation était devenue extrêmement conflictuelle au point qu'il y avait eu échange de coups entre la mère et la fille.

Lors de l'entretien chez le juge, le placement est confirmé dans l'institution fermée où résidait la jeune fille, puisqu'en aucune manière elle n'avait respecté les conditions mises par le juge avant son premier entretien au tribunal.

Nous sortons de là avec l'idée de soutenir la maman. Nous prenons rendez-vous avec elle et elle nous fixe rendez-vous à son travail, d'abord. Nous allons dans une brasserie en face de son travail où elle a l'habitude d'aller, et de proche en proche, elle nous a ensuite fait venir chez un restaurateur de ses connaissances et puis dans sa maison, et au long du processus de la conférence familiale, elle nous a amenés dans son nouvel appartement. Cela, c'est les résultats mesurables de l'affiliation, de la confiance qui s'installe.

Nous avons été voir la fille dans l'institution dans laquelle elle résidait, nous avons rencontré l'équipe éducative et finalement nous avons demandé à la fille et à la mère quelles seraient les personnes ressources dans leur famille. Il n'y avait personne disait la maman "mon mari m'a quitté depuis bien longtemps, il promet sans cesse des choses, mais il n'est jamais fiable. J'ai bien quelques frères et sœurs, mais ils habitent à 150 kilomètres de Bruxelles et en général quand je les mets au courant de quelque chose, ils me rabrouent ou ils se moquent de moi". "Mais pourrions-nous quand même aller les voir"? "Oui". Et donc nous prenons rendez-vous avec les oncles et tantes. Et il arrive ce qui devait arriver, les oncles et tantes ignoraient tout de la violence intrafamiliale, du problème de Natacha et

se disent prêts à être mobilisés dans le cadre d'une conférence familiale et veulent bien participer à la première rencontre.

À la première conférence, le père participe aussi, ainsi que le délégué du service social du tribunal et l'équipe éducative de l'institution. À cette première conférence familiale, il manquait un personnage, le petit ami Youssef, dont la maman ne voulait en aucune manière entendre parler. Elle aurait bien aimé avoir plutôt un Riot-Gun qu'une conférence familiale ! Heureusement, après la première conférence familiale, les tantes avaient pu servir de médiatrices de telle sorte que la maman accepte, dans un deuxième temps, de faire une conférence familiale avec le petit ami de Natacha.

La deuxième conférence familiale a eu lieu environ un mois et demi après. Il y a eu plusieurs résultats encourageants. La maman accepte que sa fille à sa majorité, revienne vivre chez elle, à ses conditions, que la fille accepte aussi, c'est-à-dire aller à l'école et participer aux tâches ménagères. Le plus marquant dans ces résultats, c'est que la maman a résolu d'inviter à manger la famille de Youssef à la maison. Lorsque nous avons entendu cela dans le plan d'action, nous étions tout à fait étonnés, nous ne pensions pas obtenir des résultats pareils. Résultat : la fille va pouvoir vivre chez sa maman au lieu de continuer à être placée. La paix est probablement réinstallée entre elles d'eux, et cela vaut son pesant d'or pour les bénéficiaires parce que là, on travaille pour les dizaines d'années qui suivent.

Je vous remercie de votre attention, j'espère ne pas avoir été trop rébarbatif avec mes notions de thérapie familiale, mais après un film, on peut redevenir un peu théorique aussi ! Merci beaucoup !

**PHILIPPE LECORNE :**

Je me propose de donner la parole à la salle, autant sur le court métrage que nous ont présenté Globul'in et la collègue congolaise que sur l'intervention de Monsieur Michel AMAND.

**PIERRE KLEIN :**

J'ai une question par rapport à la présentation des conférences familiales. Je suis bien sûr heureux qu'à partir de la rencontre de Varsovie, cette idée a cheminé dans les têtes et dans les cœurs. Mais je reste avec la question de savoir si, avec la méthodologie présentée, les intervenants sociaux ne gardent pas le pouvoir de poser le problème, au début: "Trouvez une solution au problème qu'on vous pose !" De la façon dont vous l'avez présenté, moi, c'est cela que j'ai ressenti.

**Michel AMAND :**

Peut-être que j'ai été un peu trop rapide sur cette question là, mais en fait les bénéficiaires ont un problème. Parfois ils le nient, mais ils ont un problème et ils ont une manière de le présenter, eux. Et c'est évidemment là-dessus qu'on va travailler.

**Anna RURKA :**

Je commencerai par une question à Monsieur AMAND. J'aimerais bien faire la différence entre la clinique de la concertation et les conférences familiales. Quels sont les motifs et les arguments qui vous ont convaincu d'adopter cette démarche de conférence familiale et pourquoi pas celle de la clinique de la concertation. Est-ce que cette dernière n'a pas été convaincante ?

Ma deuxième question concerne le projet Congo. D'abord, je vous félicite parce que c'est un grand et beau projet. Je voudrais savoir avec quels mots vous avez expliqué aux jeunes les relations d'autorité qui sont bien différentes en Europe et en Afrique.

**Michel AMAND :**

Par rapport à la clinique de la concertation, pour laquelle j'ai participé à différentes expériences, il me semble qu'il y a une dimension différente dans la conférence familiale, c'est cet aspect que les bénéficiaires discutent seuls, sans intervenants. La clinique de concertation, telle que moi je l'avais vécu, il y avait les familiers et un grand nombre d'intervenants. Dans les conférences familiales, la proportion est tout à fait inversée. Et cela me semble intéressant. Évidemment, dans les conférences familiales, au plus le réseau familial mobilisable est important, au plus on a des chances que le problème trouve des solutions en interne plutôt que de devoir faire appel à des tas d'intervenants.

**VIRGINIE WANT :**

Je pense que Philomène répondra pour le Congo et moi je vais répondre pour la Belgique. Je crois qu'une des difficultés a été le choix des jeunes. Quand on a écrit le projet, quand on a été certain que l'objectif était de parler du droit des jeunes, de les mobiliser, d'en faire des ambassadeurs aussi bien en Belgique qu'au Congo, c'est clair que chaque intervenant a pris contact avec des jeunes et il y a eu des critères de sélection, et on s'est aperçu que, selon les services, il y avait des critères différents. À Globul'in, par exemple, ce qui était important, c'était que le jeune soit dans une notion d'engagement, se rende bien compte de ce dans quoi il allait s'inscrire, alors que peut-être, dans un autre service, ce qui était important, c'était de permettre à des jeunes qui étaient parfois à la limite d'un service mandaté de faire ce voyage. Peut-être que l'objectif à atteindre était différent pour les uns et les autres. Chaque fois, cela a été expliqué aux jeunes. On leur a montré dans quoi ils s'inscrivaient au niveau institutionnel, cela ne tombait pas comme ça. Et puis il y a eu la rencontre avec l'artiste, et nous-mêmes nous avons dû un peu nous retirer. Cela a été aussi expliqué à l'artiste et au cameraman. Et puis quand on est dans un processus créatif, il y a une part qu'on ne maîtrise pas.

Au niveau de l'autorité, en tout cas, la question s'est même posée au niveau du staff, en sachant qu'il y avait des directions qui étaient là, avec des choix pédagogiques différents, avec des méthodologies de travail différentes. Par moment, c'était très dur pour moi du point de vue de l'éthique. C'est un choc en arrivant en Afrique. On se demande comment ça fonctionne, comment les jeunes ont été choisis. Bien sûr, les jeunes devaient avoir moins de 18 ans et relever de l'Aide à la jeunesse. On s'est aperçu en arrivant en Afrique qu'il y avait des liens de parenté entre les enfants et les responsables associatifs, ce qui serait quelque chose de non toléré chez nous.

Pour que le projet puisse advenir, nous nous sommes dit qu'il fallait un coordonnateur général, il faut une autorité qui prenne des décisions, parce que c'est difficile quand on travaille avec plusieurs partenaires. Au Congo, ce qui nous a aidés c'est d'avoir aussi un coordonnateur général, attentif aux différentes associations. Et pour les jeunes de l'Aide à la jeunesse, l'autorité est une problématique, mais le fait qu'on se mette comme partenaires avec eux et que le théâtre permette vraiment qu'ils prennent la parole, on n'y a pas été trop confronté.

**Philomène MUKENDI MANGABU :**

Je vais dire pourquoi, au Congo, les jeunes que nous avons choisis avaient des liens de parenté. Comme c'était des pièces de théâtre qui devaient être présentées en français, il fallait chercher des jeunes qui parlent français, qui peuvent s'exprimer aussi avec leurs amis belges. Et si nous prenions

les jeunes que nous encadrons, parfois ils ne peuvent pas facilement s'exprimer devant un public. C'est pour cela qu'on s'est adressé à des jeunes qu'on connaissait.

Par ailleurs, pendant les préparatifs des pièces théâtrales, les jeunes devaient eux-mêmes venir en payant leur transport. Vous savez quand on dit au Congo que ce projet va être réalisé avec des Belges, on pense tout de suite qu'il y a de l'argent, même s'il n'y a pas de l'argent. Là il fallait prendre des jeunes qui pouvaient le comprendre et qui, si tu leur dis qu'il n'y a pas d'argent, ils acceptent quand même de venir aux répétitions pour que le projet puisse aboutir.

Du côté des jeunes congolais, on leur avait d'abord expliqué la loi en leur demandant ce qu'ils voyaient chez eux. "Je vois que mon ami est accusé de sorcellerie, je vois une fille de 16 ans dont le papa dit qu'elle doit être mariée à 16 ans, etc." Eux-mêmes ils ont joué les réalités qu'ils sont en train de vivre dans leurs familles.

Il y avait aussi le metteur en scène. Les jeunes font aussi du théâtre dans leurs écoles, mais ce n'est pas du théâtre professionnel. Il fallait donc chercher un metteur en scène qui connaisse déjà le travail, mais qui puisse travailler avec des jeunes amateurs et les orienter.

**Philippe LECORNE :**

Merci beaucoup. Une dernière intervention ?

**Un participant français:**

C'est juste une petite réflexion. Plus avançait l'exposé concernant les conférences familiales, et plus faisait écho en moi le petit film que nous avons vu ce matin sur la Belgique, et je me disais que peut-être la méthodologie de la conférence familiale pourrait fonctionner entre les différentes communautés belges....

**Philippe LECORNE :**

Si vous voulez bien, nous allons faire place à la dernière intervention de la journée qui est la présentation par l'association Globul'in d'un court métrage relatif au soutien à la parentalité et à la place des usagers, et **Mauricette CAREME, intervenante sociale à Globul'in AMO**, interviendra à la suite du court-métrage.

**LE SOUTIEN A LA PARENTALITE :**  
**QUELLE PLACE POUR LES USAGERS DE L'AMO**  
*COURT METRAGE*

**Mauricette CAREME :**

Il faut savoir que nous avons réalisé ce court-métrage avec l'aide des familles qui font partie d'un groupe de paroles qui pour le moment se constitue principalement de mamans, mais on espère que les papas vont pouvoir nous rejoindre incessamment sous peu.

Parler de ce groupe de parole c'est dire qu'il s'agit d'un laboratoire expérimental et créatif. Dans ce laboratoire expérimental, on aimerait inviter les familles que l'on accueille à nous dire un peu leurs doléances : nous, nous sommes des travailleurs sociaux avec nos expériences, elles, ce sont des familles avec leurs propres expériences. Comment peut-on rentrer en adéquation les uns avec les autres pour pouvoir travailler ensemble. Cela, c'est le côté expérimental.

Le côté créatif, c'est qu'on a choisi le sujet de la parentalité, puisqu'on se trouve dans la maison de la parentalité, et on aimerait demander aux familles de se projeter : qu'est-ce que la famille idéale ? Qu'est-ce qu'un papa idéal, une maman idéale ? Qu'est-ce qu'un enfant idéal ? Voir de quelle manière, avec ce qu'on vit au présent, on peut avancer vers un futur plus confortable.

Le côté créatif, c'est à travers toutes ces discussions, entrer tout doucement dans du concret et amener à faire, tous ensemble, une création collective, peut-être théâtrale ou autre, c'est le processus qui le dira. Le but en tout cas, c'est, par la discussion, entrer dans le concret pour pouvoir faire partager à d'autres le vécu de ce groupe de parole. Pour cela, rendez-vous dans un an ou peut-être plus, pour voir l'aboutissement du processus !

Je vais passer maintenant au côté agréable de mon intervention !

Chez Globul'in, nous mettons souvent nos familles au travail, et je vais donc maintenant vous proposer de vous mettre au travail, à travers une petite question très simple : en tant que travailleur social, ou quelle que soit votre profession, en tant que personne, qu'est-ce que votre expérience avec vos bénéficiaires vous a apporté ou vous apporte ? Chacun peut l'écrire dans sa propre langue. L'idée, c'est de pouvoir alimenter les discussions que nous allons avoir avec nos familles, car elles nous demandent souvent : qu'est-ce que vous pensez de nous ? Qu'est-ce que vous retirez à travailler avec nous. C'est donc une mise au travail qu'on vous propose, pour pouvoir constituer un petit carnet de cadeaux, tous les cadeaux que vous avez reçus et que vous aimeriez bien partager avec les familles. Nous vous laissons 5 à 10 minutes pour apporter votre témoignage.

**Philippe LECORNE :**

Bien, tout le monde a pu faire part de son témoignage.

Qui souhaite intervenir sur le déroulement de cette journée et toutes ces interventions ?

On s'achemine vers la fin de cette première journée, et j'ai envie de demander à un Polonais ou une Polonaise, qui n'ont pas encore eu l'occasion de s'exprimer, de pouvoir nous faire retour de ce qui les a intéressés, de ce qui les a marqués dans les différents aspects de cette journée.

**Izabela OWCZARUK (Fondation « Collier d'aide à la famille », VARSOVIE) :**

Je travaille dans une fondation. Je suis psychologue. Tout au long de la journée, j'ai pensé qu'il y a des ressemblances entre nous. Comme les escargots qui sortent de leur coquille dans une atmosphère donnée, il faut créer une atmosphère pour que les bénéficiaires et les travailleurs sociaux sortent de leur coquille et se livrent et travaillent ensemble. Je pense que ce serait intéressant de tirer des discours d'aujourd'hui les points saillants qui doivent exister dans une atmosphère de travail en commun, dans une atmosphère de bon traitement des clients afin que nous puissions collaborer, plutôt que de réfléchir aux questions de pouvoir et de prise de décision : qui est dans la vérité ? Qui est dans l'erreur ? Qui est victime ? Qui est coupable ?

**Philippe LECORNE :**

**Tamara POCENT (Fondation MEDIARE, VARSOVIE) :**

J'ai écouté avec beaucoup d'attention et pour résumer la journée d'aujourd'hui, je voudrais revenir sur le film sur le Congo. Il démontre que, pour comprendre les gens, il faut les connaître, et il faut les connaître en situation, dans leur contexte spécifique. Il faut aussi dépasser la territorialité qui permet de comprendre que les problèmes qui se posent dans nos pays se posent aussi dans des pays éloignés.

Nous avons aussi beaucoup parlé des valeurs que nous devons porter dans notre travail avec les clients, les utilisateurs : leur dignité, leur autonomie, leur liberté. Mais ce qui est important, c'est de réfléchir à notre compréhension de ces valeurs. Ce qu'a dit Anna RURKA est important : il faut engager nos clients dans la coopération, sinon nous risquons de les manipuler et ce serait une distorsion de leur liberté. On attache beaucoup d'importance aux valeurs dans le travail avec les usagers. Je crois qu'il est aussi très important d'envisager la façon d'établir une interaction avec eux.

En outre, une conclusion s'impose pour moi : nous sommes des experts, des spécialistes, chacun dans notre domaine, et maintenant, il faut que nous réfléchissions à ce qu'il convient de faire pour tirer parti de notre expérience. Nous voulons inviter nos usagers à collaborer, mais il faut aussi créer une collaboration entre nous. Du point de vue polonais, cette collaboration ne fonctionne pas bien, il y a des ressemblances et des différences sur lesquelles il faudra se pencher. Il faut une véritable collaboration, une information réciproque.

Je suis très heureuse d'être ici et cela m'incite à agir davantage et plus énergiquement à l'avenir.

**Pierre KLEIN :**

Ce matin, j'ai bien aimé la manière dont Anna nous a présenté ce défi de la participation. Je suis curieux de voir comment les gens qui, en Belgique, dans le cadre du projet AGORA qui nous sera présenté mercredi, vont nous éclairer ça. Car il me semble que dans la liste des défis qu'a cités Anna, il y en a deux à rajouter.

Une des dynamiques qui met en route une participation constructive où on rééquilibre les pouvoirs se situe dans le collectif, c'est-à-dire qu'on n'est pas un professionnel ou une équipe de professionnels face à des parents isolés, mais on crée un espace où professionnels et parents sont chacun dans un groupe de pairs. Les professionnels le sont souvent, parce qu'ils appartiennent à des réseaux organisés, mais les parents aidés le sont moins. Bien sûr, il y a les ONG, mais je trouve qu'il y a cette dimension de soutenir la construction d'une pensée collective qui est de la responsabilité de la puissance publique.

La deuxième chose, c'est la question de la durée. On s'est demandé comment on pouvait sortir de la caricature blanc et noir, riche et pauvre, etc., Comment peut-on rentrer ensemble dans un projet commun ? Les projets participatifs, tels qu'on peut les rêver, demandent du temps, ont besoin du temps. J'ai découvert AGORA en 2003, quand j'ai écrit le rapport "*Précieux enfants, précieux parents*". Or, pour travailler sur l'accès aux écrits, AGORA a travaillé des années. C'est un groupe de dialogue, un groupe participatif, qui vit avec le soutien de la direction de l'Aide à la jeunesse depuis maintenant près de 11 ans, pour produire très peu de choses, et en même temps de grandes choses.

**Hervé NOLLAND (éducateur AEMO et membre d'EUROCEF, PARIS) :**

Je voudrais juste faire un commentaire. Il y a une chose qu'on oublie tous, c'est que nous sommes tous des citoyens. Les familles comme les professionnels, nous sommes égaux, et c'est quelque chose qu'on oublie. On est en train progressivement de faire des usagers des consommateurs du travail social et on oublie cette dimension de citoyens.

**Philippe LECORNE :**

Dans le même sens et pour faire lien avec toutes ces interventions, j'ai envie de dire que l'erreur serait de confiner la participation, la co-construction à un duo professionnel/usager en oubliant qu'il

Il y a un contexte sociopolitique qui est là, il y a des institutions qui sont là, et que c'est bien dans ces cadres institutionnels qu'il faut aussi réussir à construire. D'où la nécessité d'intervenir aussi comme citoyens dans ces affaires-là. On a tous des exemples en tête où, actuellement, on a un peu tendance à considérer que le problème se situe tout en aval de la situation, c'est-à-dire au niveau du professionnel dans sa relation avec l'utilisateur et réciproquement, alors qu'en fait il y a toute une chaîne de décisions qui intervient auparavant. On l'a redit ce matin en se demandant : "qui décide de quoi ?" Quand on parle d'appel à projet ou d'appel d'offres, les choses semblent déjà tellement formatées que le champ du possible dans la relation du professionnel avec l'utilisateur s'en trouve singulièrement réduit.

Mais, je remercie Pierre de son intervention parce que nous sommes là tout à fait dans la transition des travaux qui vont se poursuivre mercredi avec la présentation des travaux du groupe AGORA qui pourront donner un éclairage sur cette dimension là aussi.

Mercredi 16 février  
Matinée

**Philippe LECORNE :**

Bonjour à tous. Nous allons commencer la journée avec **Monsieur Bernard DEVOS, Délégué Général aux Droits de l'Enfant, ombudsman auprès des usagers**. Il va évoquer pour nous la place de l'utilisateur en lien avec la pauvreté. Monsieur Bernard DEVOS a une fonction d'ombudsman, ce qui en France peut correspondre à ce qu'on appelle le Défenseur des enfants, ainsi que nous le rappelait, lundi, Monsieur VAN KEIRSBLICK. Ce qu'on peut dire, c'est qu'en France, il y avait un Défenseur des enfants puisque ce poste a été refondu dans un amalgame beaucoup plus flou, ce que l'on peut bien évidemment regretter.

Je donne la parole à Monsieur Bernard DEVOS.

**Bernard DEVOS :**

### **LE RÔLE DU DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL AUX DROITS DE L'ENFANT LA PLACE DE L'USAGER EN LIEN AVEC LA PAUVRETÉ**

Bonjour à tout le monde. Effectivement, la disparition annoncée en France de l'institution de la Défenseure des enfants est vécue comme une catastrophe au niveau international. À l'heure où on essaye d'implanter des institutions équivalentes, notamment dans des pays d'Afrique du Nord et d'Afrique sub-saharienne, et dans d'autres pays du monde, le fait que la France renonce à avoir un poste spécifique pour cette fonction importante de défense des droits de l'enfant est un très mauvais signal au niveau international, et nous avons été à Paris l'an dernier pour défendre cette institution. Malheureusement, notre pouvoir en la matière est un peu limité, je crois que le vôtre aussi, et vous n'avez pas toujours été entendus.

Je remercie les organisateurs de m'avoir invité ce matin. Je suis ravi de m'adresser à vous. Avant de rentrer dans le vif du sujet, je voudrais expliquer ce qu'est une institution de défense des droits de l'enfant. C'est plus ou moins la même partout dans les pays qui ont accepté de créer un poste analogue.

Le délégué général aux droits de l'enfant a, en général, 4 missions principales :

- La première, c'est la récolte des plaintes et des questions individuelles concernant l'application de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE), et là les questions sont extrêmement variées, depuis les questions de garde d'enfant jusqu'à des questions plus délicates autour de l'adoption internationale, ou d'éthique et de déontologie, etc. Ces questions sont multiples, ce qui donne d'ailleurs, aux institutions médiatrices des droits de l'enfant, une vision panoptique des questions de l'enfance et de la jeunesse sur les territoires sur lesquels elles interviennent.
- Deuxième mission importante : la promotion de cette fameuse convention internationale qui a fêté le 20 novembre dernier ses 21 ans d'existence. 21 ans pour aboutir à une situation où elle est encore fort peu connue, bafouée dans tous les coins du monde, et vous verrez, même en communauté française. Il faut faire en sorte qu'elle soit connue, que ce soit une discipline populaire au bon sens du terme, faire en sorte que ce ne soit pas seulement une discipline dont on parle dans les colloques et les conférences, et qu'elle soit vraiment présente dans la vie de tous les jours, parce que je crois fondamentalement que les droits de l'enfant, c'est un moteur pour une société plus juste et plus équitable.

- Troisième mission, c'est la mission de contrôle et d'inspection des services. Il y a donc clairement une partie de contraintes. Les institutions qui dépendent de près ou de loin de la communauté française sont tenues de m'apporter les informations que je souhaite obtenir, et si je ne les obtiens pas, le décret qui institue le délégué général permet au délégué général d'aller sur place et de saisir les documents qu'il souhaite obtenir pour faire la lumière sur une atteinte possible aux droits de l'enfant.
- Enfin, dernière mission, qui est un peu la synthèse des trois précédentes, c'est une mission de recommandation et d'interpellation des pouvoirs politiques et des administrations sur la question des droits de l'enfant. C'est donc un travail très important qui se fait notamment à l'occasion de la remise du rapport annuel devant le Parlement, mais cela peut se faire aussi un peu tout au long de l'année, selon les thématiques ou les problématiques qui sont découvertes, en lien directement avec les cabinets ministériels, les ministres ou les responsables des administrations. On essaye de faire en sorte que les droits de l'enfant soient le mieux possible respectés à travers des recommandations, des interpellations politiques.

Voilà, vous en savez un peu plus sur l'institution que je représente avec bonheur depuis trois ans et encore pour trois ans, puisque ce mandat chez nous est limité à six ans.

Mais, si on m'a invité, ce n'est pas tant pour faire la "pub" sur l'institution mais surtout pour rendre compte d'un travail qu'on a réalisé en 2009/2010, à l'aube de l'année européenne de la lutte contre la pauvreté. On avait voulu prendre une petite longueur d'avance et réaliser un travail sur la pauvreté en communauté française.

Vous imaginez bien que sur les causes de la pauvreté, l'institution que je représente n'a malheureusement pas beaucoup de pouvoir. On sait que la pauvreté est intimement liée à la question de l'emploi, à la question du logement, toutes questions sur lesquelles nous avons peu de prise. Par contre, au niveau de l'enseignement, au niveau de l'accueil dans les quartiers, au niveau de l'accueil de la petite enfance, il y a forcément des choses concrètes qui peuvent être faites pour alléger le fardeau. Donc, très modestement, on a intitulé notre rapport "Incidences et conséquences de la pauvreté sur les enfants, les jeunes et les familles" pour bien dire qu'on n'a pas la prétention d'abolir la pauvreté. Même si on espère que la pauvreté un jour n'existe plus, on n'attend plus le grand soir. Cela fait des années qu'on nous promet que demain, dans dix ans ou dans vingt ans, elle n'existera plus, mais la pauvreté est toujours là avec ses conséquences de plus en plus lamentables, notamment sur les plus faibles et notamment sur les enfants. Il faut continuer à lutter pour qu'au niveau des causes on trouve des remèdes efficaces, mais en attendant on ne peut pas se permettre d'attendre que ces causes soient tout à fait abolies. Clairement, il y a des choses à faire et c'est ce qu'on a voulu montrer dans ce travail.

Les raisons pour lesquelles on s'est lancé là-dedans, ce sont des indicateurs nationaux et internationaux inquiétants, on a pas mal de dossiers individuels révélateurs (toile de fond). On voulait mettre en évidence, alors qu'on parle beaucoup des violences agies par les jeunes, la maltraitance ou la violence invisible. On voulait dire qu'à côté de ces violences quotidiennes, il y a des violences institutionnelles, des violences politiques, des violences invisibles dont la partie la plus précarisée de la population est victime régulièrement, c'était important de mettre en mots et en images ces violences. Il y avait aussi l'année européenne de lutte contre la pauvreté qui arrivait, et le vingtième anniversaire de la CIDE

Nous avons voulu adopter une méthodologie participative, car pour nous il était impensable d'imaginer qu'on allait pouvoir dire quelque chose sur la pauvreté et la précarité dans les quartiers populaires depuis le cinquième étage de nos bâtiments luxueux du centre de Bruxelles. On voulait donc vraiment s'associer avec des partenaires de terrain et surtout récolter la parole des bénéficiaires de l'aide sociale et essayer d'avoir cette participation la plus présente possible tout au

long du dispositif. On s'est associé au conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse, (la communauté française est divisée en 13 arrondissements judiciaires, idéalement on aurait aimé travailler avec les 13 mais on ne pouvait pas), on a travaillé avec 5 arrondissements judiciaires, assez clairement disséminés un peu partout en communauté française, des arrondissements urbains, ruraux, semi-urbains, semi-ruraux, pour avoir une vision la plus globale possible de cette question.

On a eu 5 temps principaux:

- Recherche interne et détermination des questions spécifiques
- Rencontre avec les professionnels pour entendre leurs témoignages de terrain sur la question de la pauvreté et ses conséquences sur les enfants et les familles
- Conférences citoyennes, c'est-à-dire des rencontres directes avec les bénéficiaires de l'aide sociale, où on a travaillé longuement à entendre le vécu des jeunes et des familles qui ont accepté de nous rencontrer.
- Retour vers les bénéficiaires : on voulait s'assurer que ce qu'on avait retenu était conforme à ce que ces personnes avaient voulu nous dire. On ne voulait surtout pas s'approprier la parole d'une personne sans être certain que c'était bien ce qu'elle voulait nous dire.
- Finalisation du rapport écrit et film

Quels constats généraux avons-nous faits ?

- D'abord un grand enthousiasme. L'institution du délégué général est très appréciée ici en Belgique. Elle a été lancée par une personne très médiatique, et en plus instituée au moment de l'affaire Dutroux. Forcément, cette institution est très réputée et quand l'institution se déplace, il y a une sorte de fierté de recevoir l'institution, tant du côté des professionnels que des bénéficiaires. Cela démontre aussi qu'il y avait un vrai problème, qu'on travaillait sur une question qui ne reposait pas sur des fantasmes, mais sur une réalité.
- De grandes convergences entre professionnels et bénéficiaires de l'aide sociale : on pense toujours qu'il faut les opposer, alors qu'on constate, une fois qu'on sort des critiques qui sont malgré tout présentes, qu'il y a de grandes convergences et j'y reviendrai.
- Constat dramatique pour une institution de défense des droits de l'enfant : à l'évidence, il n'y a pas un seul article de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) qui résiste à l'épreuve de la pauvreté. Si on prend le droit à la santé, par exemple, on a entendu que des enfants étaient vus au fond des classes en train de plisser les yeux, parce que les parents ne pouvaient pas leur payer des lunettes, on a entendu que des enfants étaient privés de soins d'orthodontie parce que les parents n'avaient pas les moyens, etc. Les moyens financiers ne suivent pas et il faut faire des choix entre manger et se soigner. C'est tout à fait intolérable. Mais si je reviens sur la question scolaire, on sait combien notre système est profondément inégalitaire, broie les enfants des classes populaires, sans permettre à ces enfants de dépasser par l'école le statut de leurs parents, ce qui pourtant a toujours été le principe même de l'école. Aujourd'hui, c'est un système profondément inégalitaire fait de ségrégation, de relégation, de discrimination honteuse, qui fait honte à notre communauté française et il est temps que ça cesse. On sait qu'on est contraint, par une démographie galopante, de créer des nouvelles classes dans les années à venir. Il faut que ces nouvelles classes ne continuent pas à repasser les mauvais plis que l'école repasse depuis des années et qu'on sorte de cette école inégalitaire.
- Des différences significatives entre arrondissements urbains ou ruraux
- Une multiplicité des formes de pauvreté (gens du voyage, working poors, perte d'emploi ou logement, jeunes adultes...)
- Les constats faits n'ont rien de différent de ceux qui ont été établis lors du premier rapport général qui a été fait il y a plus de 15 ans. Ils ont même amplifié. La seule nuance, c'est l'apparition de nouvelles formes de pauvreté : à la pauvreté que j'ai envie de qualifier d'intergénérationnelle, ce qu'on appelle le quart-monde, est venue s'ajouter une autre forme de pauvreté : les nouveaux pauvres, tous ces gens qui avaient un emploi et une stabilité et qui, du fait de la crise économique, se trouvent sans rien. C'est une situation

inquiétante, car ce sont des gens qui n'ont aucune expérience de ces situations là, et qui se retrouvent très vite dans la déprime, qui y entraînent leur famille et qui ont beaucoup de mal à faire appel aux services sociaux, encore plus que d'autres. Et puis les working poors, ces gens qui travaillent avec des revenus excessivement bas, et avec un différentiel très faible avec les indemnités de remplacement, ce qui ne plaide pas évidemment pour diminuer les indemnités mais plutôt pour augmenter les revenus minimaux du travail.

Quels sont les constats des professionnels ?

- Moins de temps, plus de demandes : les professionnels ont l'impression de travailler à la chaîne, sans pouvoir respecter et recevoir dignement les personnes qui s'adressent à eux.
- De plus en plus de contrôles et de papiers que les travailleurs sociaux estiment redondants et inutiles, ce qui a notamment une incidence sur le temps qu'ils peuvent consacrer à l'écoute des personnes qui viennent les voir
- Manque de clarté des dispositifs : on a créé en communauté française de nouveaux dispositifs qui s'entrecroisent très mal avec des synergies et des transversalités très peu établies. On ne sait plus très bien qui fait quoi, on ne sait plus très bien comment référer une personne à quelqu'un d'autre, etc., et cela crée des collaborations notoirement insuffisantes.
- Déplacements en trop : la situation de précarité d'une famille va plus facilement orienter un mandant à retirer l'enfant de sa famille. On sait que c'est contesté mais c'est une réalité que les chiffres attestent, et c'est une réalité qui est vécue de cette façon. J'imagine que nos amis d'AGORA auront quelque chose à en dire tout à l'heure.
- La question des maltraitances a été souvent évoquée, simplement pour dire que l'ensemble des professionnels que nous avons rencontrés témoignent qu'il n'y a pas plus de maltraitance dans les milieux précaires ou dans les familles pauvres. Mais, il y a un tel contrôle et tant de travailleurs sociaux qui gravitent autour de ces familles que la moindre maltraitance est pointée du doigt. Il est plus aisé de maltraiter ses enfants dans un château que de donner une petite tape à son enfant parce qu'on est complètement débordé dans un quartier populaire de Charleroi !
- L'importance d'accompagner et outiller les familles est revenue très souvent
- La question des familles étrangères est revenue régulièrement. On sait que c'est une forme de pauvreté très importante. On a vu, il n'y a pas tellement longtemps, la façon désastreuse dont notre pays accueillait les familles migrantes. On a eu, à la fin de l'été, 40 enfants qui ont vécu sous des tentes en plein cœur de Bruxelles dans des conditions d'hygiène lamentables. La situation s'est encore répétée au début de l'hiver.
- Enfin, l'ascenseur social est en panne. Cela tient du scandale. Aujourd'hui, le principal débat sur les nouvelles classes, c'est de savoir à quel réseau on va les donner, alors que la vraie question c'est de savoir comment on va faire pour que ces nouvelles classes ne reproduisent plus les inégalités. Et ce dernier débat n'est pas présent.

Je vous présente un document filmé. L'intérêt c'est qu'il contient des témoignages directs avec les bénéficiaires, ce que je ne peux pas vous donner ici.

Il faut savoir que le rapport écrit a été doublé d'un rapport multimédia pour permettre justement à ceux qui n'ont pas accès à l'écrit d'avoir un rendu de ce qu'on avait pu faire ensemble.

Voilà un extrait de ce film qui fait à l'origine 55 minutes.

Il me reste 10 minutes. Et je voudrais, après avoir évoqué rapidement les constats des professionnels, m'appesantir un peu sur les constats des bénéficiaires qu'on a rencontrés dans ces cinq arrondissements.

Il y a deux grosses catégories :

❖ Un système d'aide qui fonctionne mal :

- Un système d'aide qui n'est jamais à l'heure : quand on veut rencontrer quelqu'un, ça n'est jamais le bon moment. Cela est vrai aussi pour les affaires financières. J'ai rencontré une maman qui disait que pour les allocations scolaires, ce n'est jamais là au bon moment, il faut faire l'avance.
- Un accueil insatisfaisant : vous mettez ça en lien avec le constat des professionnels qui disent qu'ils sont débordés. Les bénéficiaires disent qu'ils ont un accueil qui ne les satisfait pas, qu'ils ont l'impression d'être des numéros, de n'être jamais écoutés, de ne pas avoir l'occasion de dire leur réalité pour être compris. Car, quand on n'a pas le temps de s'exprimer, on peut difficilement être compris.
- Un système d'aide qui méconnaît le système D. Cela, on l'a entendu partout. Les familles pauvres sont en permanence dans une injonction paradoxale où on leur dit d'un côté de ne pas se laisser faire, de réagir, de faire quelque chose, et quand elles se mettent à faire quelque chose, -comme par exemple, dans la région de Tournai quand certaines familles vont faire le plein d'eaux minérales, de vins ou de boissons gazeuses de l'autre côté de la frontière, parce que c'est moins cher, et qu'elles les revendent dans les petits commerces pour arrondir les fins de mois parce que les allocations de remplacement sont insuffisantes-, dès que c'est connu des institutions, on menace de leur supprimer les aides. On leur dit de se débrouiller mais dès qu'elles le font cela leur retombe dessus, cela on l'a entendu très souvent.
- Un système d'aide trop peu égalitaire (logement, individualisation des droits) : même si au niveau du logement, des efforts ont été faits pour ne plus donner ces logements à n'importe qui, mais qu'il y ait des règles, la question qui est posée c'est celle de l'individualisation des droits. Tous ceux qui vivent en communauté française et en Belgique le savent : pour obtenir une aide sociale, on a tout intérêt à se déclarer comme étant désunis plutôt que vivant en famille, parce que les allocations sont alors beaucoup plus profitables. Dans certaines grandes villes, notamment à Charleroi, c'est devenu une spécialité, des fausses boîtes aux lettres qu'on ne loue pas très cher pour obtenir une double indemnité. Cela a des conséquences, par exemple sur l'enfant de 3 ans qui dès le début est obligé de mentir à sa maîtresse quand elle lui demande s'il vit avec un papa et une maman. Nous estimons que chaque personne doit être considérée de façon individuelle par rapport à l'aide sociale et que ces distinctions entre familles ou couples, séparés ou pas séparés, devraient disparaître.
- Un système d'aide qui décourage de travail : les gens veulent bien aller travailler mais disent que ça ne va pas leur apporter grand-chose, qu'au contraire ça va leur coûter cher, en déplacements et en garde d'enfants, en habillement, etc. Le travail n'est pas encouragé, pour autant qu'il y en ait un
- Un système d'aide pas assez accessible : c'est un grand plaidoyer. C'est assez fou qu'aujourd'hui, pour obtenir des droits élémentaires, il faille les demander. L'État sait bien assez de choses sur nous pour savoir à quoi nous avons droit. Un exemple très simple, quand l'État calcule une allocation qui permet d'avoir une indemnité supplémentaire pour des frais de chauffage, il va budgéter entre 70 et 75% du budget qu'il devrait normalement mettre sur la table. Parce qu'il se dit qu'un certain nombre de personnes ne vont pas demander cette allocation spéciale, il calcule même le nombre de ceux qui ne vont pas la demander! Mais ceux qui ne vont pas la demander, ce sont sûrement ceux qui en ont le plus besoin, ceux qui ne savent pas remplir un document, ceux qui ne peuvent pas se faire aider, ceux qui n'ont pas la compétence pour avoir l'information.
- Un système d'aide qui dépend de la mobilité et de l'information, c'est en lien avec ce que je viens de dire. On l'a vu très souvent dans les arrondissements les plus ruraux. Quand on n'a

pas accès à l'information, il y a plein d'aides, pleins de soutiens, pleins de services, qui vous filent sous le nez.

- Un système d'aide perçu comme une sanction. Si je dois faire un hit-parade des institutions détestées, c'est certainement le service de l'Aide à la jeunesse qui vient en tête. C'est pourtant le service qui devrait être le plus apprécié des familles puisque c'est un service qui intervient sans contrainte, avec l'accord des familles, etc. Mais la façon dont l'aide est organisée le fait percevoir comme une instance qui n'apporte pas de l'aide, mais qui vient retirer l'enfant de la famille pour le placer. C'est vrai que l'échec malheureusement du système de prévention fait que parfois, le premier contact avec un service de l'Aide à la jeunesse c'est "Madame, votre enfant va être placé quelque part". On l'a entendu très souvent en tout cas.

#### ❖ Autres constats des bénéficiaires : les manques

- Services et établissements de gardes d'enfant. Permettez-moi d'être très clair sur le sujet. L'Union Européenne recommande que chaque pays puisse disposer de 30% de places d'accueil en crèches par rapport à sa population. On n'est même pas foutu en communauté française d'arriver à ces 30%. Or, le délégué général réclame simplement 100%. Il n'est pas normal que des enfants ne puissent pas être pris en charge par des crèches et des lieux d'accueil. Les crèches d'aujourd'hui ne sont plus les crèches d'il y a 20 ans, ces fameuses crèches hygiénistes où les puéricultrices avec des masques passaient leur temps à stériliser des biberons et à récurer les sols, où les parents ne rentraient pas et passaient leurs enfants par des espèces de boîtes aux lettres pour éviter que les microbes ne rentrent. Aujourd'hui, les crèches sont des lieux d'apprentissage, ce sont les premiers lieux de contact, où les parents peuvent faire état d'une difficulté particulière ou momentanée à des travailleurs sociaux qui sont à l'accueil, à des psychologues. C'est une ouverture des enfants sur le monde. Imaginer que des enfants de familles précaires en soient privés est un scandale pur. Les pays les plus en pointe en matière sociale ont déjà depuis longtemps intégré le fait que le travail social doit commencer avec les enfants dès le plus jeune âge. Cela ne sert à rien de s'amuser à essayer de corriger des trajectoires qui sont mal parties, autant mettre les moyens dès le début sur l'accueil de la petite enfance. Des pays, et notamment les pays nordiques, y arrivent fort bien. Il suffit simplement de retravailler la législation sur le congé parental en augmentant la possibilité pour les parents de rester un peu plus longtemps chez eux avec leur petit enfant, pour que les enfants arrivent un peu plus tard dans les structures d'accueil. Il n'y a pas de raison qu'on n'arrive pas à garantir cela pour tous les enfants, financièrement cela doit pouvoir être possible, et en terme de prévention, c'est clair que ça aiderait beaucoup.
- Formation : on a entendu beaucoup de personnes dire qu'il serait important que la formation soit accessible à tout le monde. Beaucoup de personnes rencontrées avaient eu des scolarités vacillantes et disent combien c'est important que la formation soit encouragée. Mais visiblement, ce n'est pas le cas.
- Loisirs : je passe rapidement là-dessus, Les loisirs ne sont bien évidemment pas accessibles à tout le monde. Et c'est un drame, un scandale que les activités sportives, culturelles et de loisirs ne soient pas accessibles, parce que c'est par là aussi qu'on se sent citoyens.
- Accompagnement des parents vivant dans la pauvreté. On a l'impression, notamment pendant la période du placement de l'enfant, que rien n'est fait pour soutenir la famille, pour permettre à la famille de récupérer son enfant dans de bonnes conditions. Je rappelle que la Convention Internationale recommande que les enfants vivent en famille, et que, s'ils en sont séparés, ce soit pour le délai le plus bref. Si on estime que les parents sont incompetents ou mal adaptés à s'occuper de leurs enfants, au moins qu'on leur donne le soutien, l'aide et l'accompagnement nécessaires à ce qu'ils retrouvent leurs enfants rapidement.

- La question de la participation a été terriblement débattue, à ma grande surprise d'ailleurs, dans tous les arrondissements. Avec cette phrase d'une maman qui m'a marqué : "Le pire, ce n'est pas de n'avoir rien, c'est d'être considérée comme rien". Les gens nous disent : "Arrêtez de nous demander uniquement ce que nous pensons et ce que nous voulons pour nous-mêmes ; nous sommes citoyens avant d'être pauvres. Nous avons envie de participer à la vie sociale, à la vie culturelle, à la vie citoyenne, ne nous réduisez pas à notre état de pauvreté, c'est déjà difficile à vivre sur le plan socio-économique ; au moins estimez nous comme des humains, comme des citoyens à part entière".
- ❖ Et j'en arrive là à mon dernier point : l'école de la relégation :
  - Il y a là un problème évident qui tarde à être pris en compte par la communauté française, mais il est très prégnant. La question de l'argent et de l'école : tous les jours, on a entendu la détresse de ces parents face à ce qui leur est demandé : 3 euros pour la piscine, 5 euros pour aller visiter l'usine Coca-Cola, 20 euros pour un voyage scolaire, etc. Derrière la question des moyens, la conséquence, c'est qu'on a des enfants qui sont obligés de venir dire devant tous leurs condisciples à l'instituteur que leur maman n'avait pas pu leur donner l'argent demandé. Et on a entendu des trucs aberrants, des enseignants qui punissaient les élèves en leur faisant recopier 100 fois : "je dois ramener les 3 euros"...On a eu un exemple exceptionnel et on a demandé les preuves, car on n'y croyait pas : la maman qui avait répondu : "mon enfant n'y est pour rien, c'est moi qui suis responsable" et l'institutrice répondant par le biais du carnet de correspondance "Eh bien, c'est à vous à faire la punition !". On a eu des témoignages de parents qui disaient que la liste des enfants dont les parents ne s'étaient pas acquittés des frais scolaires était affichée à la porte des classes, des bulletins qui sont retenus parce que les parents sont en retard de paiement, toutes choses qui devraient être condamnées.
  - La formation des enseignants : beaucoup de familles nous ont dit que sans doute les enseignants ne les connaissent pas assez, ne savent pas assez leur mode de vie. Effectivement, les membres du corps enseignant viennent plutôt des classes moyennes, des classes aisées et ne connaissent pas la réalité des familles. il faudrait peut-être les former et les inciter à le faire.
  - La question de la remédiation et les écoles de devoirs. Les familles disent qu'elles ne peuvent pas aider leurs enfants, qu'il ne faut pas s'attendre à ce que, sur ce que les enfants n'ont pas pu faire en journée, elles puissent le faire le soir. Elles ont eu un parcours scolaire chaotique et ne se sentent pas capables d'aider leurs enfants. Ce sont de nouveau des inégalités qui se forment comme ça.
  - L'exclusion des enfants en plein milieu d'année est un véritable cataclysme pour les parents. S'il faut les exclure, il faut le faire en début d'année, pour éviter de nouveaux frais d'inscription, de coûts de matériel, surtout pour l'apprentissage dans les écoles professionnelles.
  - Le dernier point qui a été débattu partout, c'est la question des poux. Le pou, c'est le stigmate révélateur. Les familles disent que plutôt que de faire l'inspection des têtes en classe devant tout le monde, ça pourrait se faire dans un local à part. Ce serait moins stigmatisant pour les enfants. Plutôt que d'interdire aux enfants de venir pendant plusieurs semaines à l'école, on pourrait faire les contrôles avant les congés scolaires, cela permettrait de soigner pendant les vacances. Plutôt que se plaindre par rapport aux poux, on pourrait donner un coup de mains aux familles, car les produits anti-poux coûtent très chers (25 € pour un shampoing)...

Voilà, j'en ai fini, je vous remercie de votre attention. Je suis obligé de vous quitter mais je prendrai avec intérêt les informations sur la suite de vos travaux.

**Philippe LECORNE :**

Au risque de subir les foudres du groupe AGORA, qui doit intervenir maintenant, on va quand même se donner 10 minutes avec Monsieur DEVOS, que je soupçonne d'ailleurs d'avoir, lui aussi, franchi la frontière à plusieurs reprises, non pas pour acheter du coca-cola et le vendre plus cher ici, mais parce que les constats qu'il a fait en communauté française, on en retrouve un certain nombre en France.

**Gérard GRENERON :**

Bonjour Monsieur DEVOS.

Je suis le vice-président de la Conférence des Organisations Internationales non Gouvernementales (OING) du Conseil de l'Europe. Dans votre exposé, n'apparaît nulle part la charte sociale européenne et, entre autres, les protections qui y sont accordées aux enfants et à leurs familles sur le plan social, juridique et économique. Je présume que cela fait partie de vos préoccupations. Il se trouve qu'hier et aujourd'hui, le Conseil de l'Europe organise à KIEV, une table ronde sur la protection des enfants à travers la charte sociale européenne.

Autre question, toujours dans le même domaine : est-ce-que les associations avec lesquelles vous travaillez savent qu'elles peuvent introduire des réclamations collectives à travers les organisations internationales contre les États qui ne respectent pas leurs engagements. Je peux en attester parce que l'organisation que je représente au sein de la Conférence a déjà usé de ce droit à plusieurs reprises, et que cela a fait bouger des choses dans certains pays.

**Bernard DEVOS :**

Je vais vous faire une réponse rapide. Vous imaginez bien que la charte sociale européenne et les directives du Conseil de l'Europe constituent pour nous une référence. Je me réfère plus facilement à la Convention Internationale parce qu'elle rassemble 128 pays. Mais évidemment, tout le travail que fait notamment le conseil de l'Europe sur la question de la maltraitance et l'interdiction des châtiments corporels est d'une extrême importance. Nous avons encore besoin de votre coup de main pour l'imposer autant en France qu'en Belgique parce qu'on est encore à des années-lumière d'y avoir réussi. Autant, il n'y a pas un seul parent qui pourrait accepter qu'un instituteur ou un enseignant donne une fessée, autant c'est un débat qui est tabou en intrafamilial. Le travail du conseil de l'Europe est vraiment très utile à ce niveau-là.

En ce qui concerne la possibilité d'interpellation, je ne suis pas sûr que toutes les associations le sachent, et c'est bon de le rappeler. Pour le reste, on a même la prétention de tenter de faire en sorte que les personnes physiques puissent aussi interpellier directement le comité des droits de l'enfant à Genève, ce qui n'est pas encore le cas actuellement. Je pense que cette sorte de démocratie directe est très importante notamment sur ces questions d'enfance et de jeunesse.

**Mascha JOIN-LAMBERT :**

Je suis volontaire du mouvement ATD Quart-Monde depuis 40 ans. En vous écoutant, Monsieur, je me réjouis de voir qu'avec une manière aussi professionnelle et aussi médiatisée, on peut proclamer tous ces problèmes, toutes ces réalités, tous ces scandales que vous avez heureusement nommés comme tels, mais en même temps je ne peux m'empêcher de me demander quand enfin les choses vont vraiment changer. Tout ce que vous avez dit, nous avons usé nos vies à le dire. Est-ce-que votre génération va réussir mieux que nous ?

Deuxième chose : les discours convergent entre les professionnels et les bénéficiaires, je suis très heureuse d'entendre cela, car c'est la raison d'être de notre projet ici, avec les 4 conférences que

nous avons faites. C'est pour enfin arriver à faire se réunir les professionnels et les bénéficiaires, au lieu de maintenir cet état d'étrange confrontation les uns contre les autres.

**Philippe LECORNE :**

On va peut-être prendre de suite l'intervention des collègues polonais pour permettre à Monsieur DEVOS de regrouper ses réponses.

**Une intervenante polonaise :**

Je travaille dans une organisation polonaise qui promotionne la convention des droits de l'enfant depuis 1981, parce qu'elle traduit les besoins des enfants en Pologne. Je voulais simplement demander comment est structurée l'approche des autorités vis-à-vis du droit des enfants. En Pologne, la situation est telle qu'il existe un ombudsman. Est-ce que vous avez un ombudsman, un représentant des droits du citoyen à Bruxelles ? Et quel impact avez-vous ?

**Bernard DEVOS :**

Je vais parler doucement parce que je crois que j'ai parlé tellement vite qu'une partie de l'exposé n'a pas pu être traduite. Je m'en excuse encore une nouvelle fois auprès des traducteurs. Je suis dans la communauté française de Belgique l'ombudsman. Je suis l'homologue de votre collègue polonais que je rencontre d'ailleurs régulièrement au sein du network européen des ombudsmans pour enfants. En Belgique, il y a même deux ombudsmans, un pour la communauté française, et Bruno VANOVERGHEN, qui est mon homologue pour la région flamande.

C'est très difficile de savoir l'impact que l'on peut avoir. Je pense que l'institution en communauté française de Belgique, pour les deux raisons que je vous ai citées, une personnalité très médiatique qui a créé l'institution et un contexte très favorable à la question de l'enfance, est respectée et entendue. Maintenant, je vous dirai bien que, si je sens parfois quelques frémissements sur des recommandations que je peux faire, je suis aussi bien persuadé que beaucoup de mes recommandations sont classées verticalement par pas mal de responsables politiques. Madame disait qu'elle était contente que nos constats se rapprochent. Moi, je n'avais aucune autre prétention, en faisant ce rapport, que de dire, avec une fonction institutionnelle, ce que beaucoup d'autres disent depuis des années. Mais, et je vous l'ai dit, quand on prend les constats qu'on a fait dans le rapport et ceux effectués il y a 14 ans par des acteurs de terrain, on en est exactement au même point, avec une amplification des problèmes, puisqu'ils n'ont pas été traités correctement. Je partage votre indignation devant le fait que, concrètement, les choses n'avancent pas.

J'étais encore très récemment en contact avec la Ministre de l'Aide à la jeunesse qui lance un grand plan très ambitieux et elle me demandait ce que j'en pensais. J'ai dit : « c'est très bien, je suis ravi d'entendre ces grandes déclarations d'intentions, mais le secteur et les citoyens ne pourront estimer ce document comme étant probant et intéressant que quand vous donnerez concrètement les déclinaisons de ces grands principes. Dire que tout le monde doit être citoyen, que les jeunes doivent être citoyens, tout le monde est capable de le dire, et on est tout à fait d'accord là-dessus. Mais comment va-t-on faire pour leur donner accès aux médias ? Comment va-t-on faire pour leur donner une éducation meilleure, leur donner l'accès à des lieux d'accueil pour la petite enfance, l'accès à des lieux de créativité, l'accès à une école de qualité et égalitaire ? C'est là le défi aujourd'hui, auquel je m'attache en essayant de trouver des idées et de proposer des idées qui permettent d'avancer. Mais je l'ai bien dit, on agit sur les conséquences et les effets de la pauvreté, pas sur la pauvreté elle-même.

Ce n'est d'ailleurs pas de la responsabilité de la communauté française, qui a en charge les matières personnalisables, donc la politique de l'emploi lui échappe, la politique du logement lui échappe, et on sait combien ces deux politiques sont prépondérantes en matière de lutte contre la pauvreté.

**Philippe LECORNE :**

Je crois qu'il était utile d'avoir ce jeu de questions/réponses, compte tenu de l'intérêt de l'exposé de Monsieur DEVOS, que je voudrais ici remercier. Je sais qu'il doit nous quitter maintenant. Je voudrais juste rappeler que le bus du Délégué général aux Droits de l'Enfant que nous avons aperçu dans le film, bus didactique destiné à sensibiliser les enfants, sera durant toute l'après-midi sur le parking de sorte que vous puissiez y accéder.

Je vais inviter maintenant les membres du groupe AGORA à rejoindre la tribune.

Sont présents à la tribune :

- **Madame Colette JANUTH, représentant ATD Quart-Monde Liège,**
- **Monsieur Olivier DEGRISE, administrateur général de l'Aide à la jeunesse,** il représente ici Madame Liliane BAUDART, directrice générale de l'Aide à la jeunesse, qui devait être présente parmi nous mais qui n'a pu se libérer au dernier moment,
- **Monsieur Marc OTJACQUES, représentant LST (Luttes Solidarités Travail) de Namur,**
- **Monsieur Guy DE CLERCQ, directeur du Service de Protection judiciaire (SPJ) de Tournai et président du Conseil Communautaire de l'Aide à la jeunesse (CAJ).**

Je vais leur laisser la parole, en leur laissant le soin d'organiser l'ordre de leurs interventions.

#### **PRÉSENTATION DU GROUPE AGORA DE BRUXELLES**

**Olivier DEGRISE :**

Bonjour tout le monde. Vous aurez compris que je n'ai pas eu beaucoup de temps pour préparer cette intervention, je vous prie donc de m'excuser si, à l'un ou l'autre moment, je cherche l'une ou l'autre information.

Je suis administrateur général au ministère de la communauté française en charge de l'aide à la jeunesse, mais également du sport et de la santé. Et, si, apprenant l'indisponibilité de Madame BAUDART, j'ai décidé moi-même de prendre la parole, en concertation d'ailleurs avec certains membres du groupe AGORA, c'est de manière très particulière pour montrer l'importance que l'administration accorde à ce groupe. Je ne sais pas comment le qualifier ; ce n'est pas une expérience, c'est beaucoup plus que ça ; ce n'est pas une structure, c'est autre chose que cela. Mais par contre, c'est une démarche qui est considérée avec beaucoup d'importance par l'administration, et c'est le sens de ma présence.

Je voudrais donner quelques indications sur l'histoire de ce groupe, qui est consignée dans une charte de travail, que ses membres ont eux-mêmes signée et approuvée. Ce groupe existe depuis un peu plus de 10 ans maintenant, et ce qui est significatif c'est de commencer par dire qu'il s'agit d'une initiative politique.

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, sur la base d'un accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés, approuvé par tous les parlements) du Centre fédéral pour l'égalité

des chances. 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. C'est donc ainsi que le groupe AGORA est né.

C'est important parce que c'est une initiative qui vient du pouvoir politique et aussi parce que c'est une démarche tout à fait novatrice dans le sens où 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. Cette démarche d'associer les différents partenaires est à la fois novatrice, tout à fait intéressante et, j'en parlerai en conclusion, paradigmatique d'une manière de travailler.

AGORA réunit des représentants de deux associations dans lesquelles des personnes ayant l'expérience de la pauvreté se rassemblent avec d'autres pour un objectif commun --ATD Quart Monde et Luttes Solidarités 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 de la Ministre de tutelle. Le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale du Centre pour l'égalité des chances apporte également sa collaboration. C'est d'ailleurs ce service-là qui prend en charge le secrétariat du groupe.

Les thèmes abordés lors des réunions sont fixés d'un commun accord au sein du groupe. Ce n'est pas l'imposition de thématiques par l'un ou l'autre mais ce sont bien des sujets qui sont choisis ensemble.

En conclusion de cette courte introduction, je voudrais dire que l'importance de ce groupe se situe dans le paradigme du modèle de gouvernance. C'est-à-dire qu'on ne se trouve plus dans des relations dans lesquelles l'administration et le pouvoir politique proposent des solutions et ont le savoir ; on se trouve bien dans une recherche commune, ce qui veut dire qu'il ya une acceptation fondamentale que l'expertise est partagée, que l'expertise ne se trouve pas que d'un côté, et donc que le cœur du dispositif, pour moi, touche au partage du pouvoir. C'est ce qui en fait à la fois la richesse mais aussi la difficulté. Parce que lâcher le pouvoir dont on était le détenteur unique est toujours une démarche qui n'est pas simple. Au sein de l'administration, ce type de démarche ne fait pas l'unanimité, il y a des résistances, il y a des questions qui se posent. C'est donc aussi un travail au sein de l'administration que d'accepter que le pouvoir doit être, de cette manière-là, partagé. C'est un paradigme de la gouvernance, mais, et c'est ce que je défends dans mon administration, qui doit être exportable dans d'autres matières. Je prends un peu à l'envers ce que disait Bernard DEVOS tout à l'heure : à la fois chacun est d'abord citoyen, mais en même temps, je ne vois pas pourquoi ce ne serait que dans le domaine de la pauvreté qu'on pense que les citoyens peuvent apporter quelque chose. Je pense que sur l'ensemble des matières, l'ensemble des citoyens doit pouvoir être partie prenante de la manière dont on élabore les solutions. C'est dans ce sens-là que ce travail au sein du groupe AGORA est important. Il est porteur d'une nouvelle manière de gérer. Mais, probablement que la résistance la plus grande, ce sera cette acceptation du partage du pouvoir.

Je vais maintenant laisser la parole aux membres du groupe qui vont pouvoir vous en parler de l'intérieur. Je vous remercie.

#### **Colette JANUTH :**

Nous sommes de ceux que vous appelez les bénéficiaires. Nous, militants, membres d'associations, la plupart parmi nous, nous résistons tous les jours à la misère. Nous connaissons le placement, nous l'avons connu pour nous, nos enfants, nos parents et nos proches. Nous nous rassemblons en associations pour faire entendre notre voix. La relation individuelle ne garantit pas une analyse et un

point de vue suffisant pour un véritable partenariat. Dans le cadre de ce colloque, nous voulons surtout insister sur l'importance du groupe de dialogue AGORA qui a permis des avancées significatives dans le respect des familles et des jeunes. Mais, nous voulons aussi rappeler les conditions nécessaires à ce dialogue entre des professionnels et des associations dans lesquelles les plus pauvres se rassemblent et organisent leur parole.

C'est une initiative qui dure depuis plus de 10 ans. Si nous voulions que la vie des familles change, il fallait que l'expérience et la pensée des familles et celles des professionnels se croisent. Ce dialogue a été possible parce que, d'une part nous étions sûrs que les travailleurs des services de l'Aide à la jeunesse sont soucieux du bien-être des enfants tout comme les parents le sont, mais surtout parce que le décret de l'Aide à la jeunesse de 1991 ouvre largement la porte à la place des jeunes et des parents dans l'intervention.

Les rencontres ne peuvent se faire que si plusieurs conditions sont remplies. Pour les associations ATD Quart-Monde et Luttes Solidarités travail, la première de ces conditions, c'est que les plus pauvres ont besoin de lieux où ils se retrouvent librement, c'est-à-dire où ils ne sont pas en relation de dépendance. Ce sont des lieux où la personne qui vit dans la pauvreté trouve le recul nécessaire pour réfléchir à ce qu'elle vit, des lieux où elle peut rencontrer d'autres personnes qui vivent dans des conditions semblables et avec qui elle peut échanger, des lieux où elle trouve les moyens d'exprimer, en confiance, ce qu'elle vit et les enseignements qu'elle en tire, des lieux où naît une parole collective parce que les personnes pauvres la construisent ensemble, des lieux qui garantissent la maîtrise et le contrôle de cette parole d'un bout à l'autre de sa production et de sa diffusion. Chacun de nous veut garder cette proximité avec les familles qui vivent les situations les plus dures et aller jusqu'au bout avec elles. C'est pourquoi, dans le groupe AGORA, notre position est toujours celle des familles les plus pauvres.

Nous avons participé au dialogue qui a permis l'élaboration du rapport général sur la pauvreté en Belgique en 1994. Une partie importante du chapitre sur la famille était consacrée au placement des enfants. Il affirmait notamment que la pauvreté ne peut jamais justifier le placement d'un enfant, et posait la question de savoir si la société avait le droit de faire sortir des enfants de leur environnement naturel pour la seule raison que leur famille vit dans la pauvreté. Beaucoup de professionnels ont alors contesté la réalité du placement pour raison de pauvreté. Nous savons nous combien c'est vrai dans notre histoire.

Aujourd'hui, chacun reconnaît que des mesures de placement sont prises en raison de la pauvreté vécue par la famille, notamment les conditions de logement. Chacun s'accorde à dire que c'est une réponse inacceptable à la réalité de la misère.

**Marc OTJACQUES :**

On vous lit un texte, car cela garantit de façon plus précise qu'on est en accord avec ce qu'on dit. Comme on vous le disait tout à l'heure, on fait un grand travail à l'intérieur des associations mais aussi entre les associations pour pouvoir avoir un texte et une parole les plus justes possible.

Le dialogue que nous avons connu dans le groupe AGORA a eu, entre autres, comme résultat la réalisation d'une plaquette sur le premier accueil dans les SPJ. Dans cette publication commune, que nous avons présentée le 17 octobre 2005, nous avons noté nos accords, en particulier concernant le temps disponible des professionnels des SPJ et des SAJ. Ceux-ci devraient disposer du temps et des moyens nécessaires pour assurer une écoute attentive et respectueuse du vécu, des projets, des rêves et des difficultés des familles. Il est indispensable de permettre à chaque famille, à chaque jeune d'avancer à son propre rythme, sans précipitation, dans la recherche des solutions qui lui conviennent.

Les accords repris dans la plaquette concernent d'autre part les écrits, qui, pour nous, ont une particulière importance. Les familles fondent énormément d'espoir au niveau des écrits, et tiennent à avoir la garantie que leur point de vue à elles et les différentes démarches qu'elles réalisent y soient repris explicitement. L'écrit rend compte de la situation sur des bases objectives et se révèle donc utile au moment de l'évaluation de la situation et de la prise de décision. Tant les points d'accord que ceux de désaccords devraient y être mentionnés. C'est d'autant plus important que la plupart des écrits sont réalisés par les travailleurs sociaux et pas par nous-mêmes, ou en dialogue avec nous.

La plaquette insiste aussi sur l'importance de la transparence des écrits. Il faut que les familles et les jeunes, s'ils sont partenaires des décisions, connaissent et comprennent les écrits qui les concernent, surtout ceux qui seront à disposition des décideurs : le conseiller, le juge ou le directeur. Il nous semble que les parents, les familles, les familiers, les jeunes doivent les recevoir. Pour répondre à cette ambition légitime du groupe AGORA, une recherche-action a été entreprise dans l'arrondissement de Tournai, et Monsieur DE CLERCQ a été porteur de ce travail. Il reste cependant encore beaucoup de chemin à parcourir pour garantir cette transparence et cette disponibilité des écrits.

Dans le travail du groupe AGORA, malgré nos différences de points de vue entre travailleurs sociaux, administrations et membres des associations, nous nous écoutons et nous nous respectons. On ne parle évidemment pas du même vécu, nous n'avons pas les mêmes expériences. Il a fallu du temps pour se comprendre, créer la confiance et accepter le point de vue de chacun. En effet, les travailleurs sociaux peuvent se sentir personnellement mis en cause quand nous parlons des souffrances de la famille, mais aussi pour nous, car pour la plupart, l'histoire de ceux qui nous sont proches ou notre propre histoire reste une plaie à vif. Nous avons beaucoup investi dans ce dialogue et nous voulons continuer, à la fois pour la ténacité et l'intérêt que chacun porte à ces rencontres mais aussi pour la qualité apportée aux échanges. Nous voulons également que ce travail ait des répercussions importantes dans la réflexion et la pratique des services.

La dernière production que nous avons réalisée ensemble est d'un tout autre ordre. C'est une analyse conjoncturelle sur ce qui produit la misère. Il ne suffit pas de recevoir, avec plus ou moins de réussite, les résultats catastrophiques que produit notre société particulièrement injuste et peu soucieuse de la répartition des richesses. Nous voulons ensemble analyser et questionner. Nos associations ont d'ailleurs rencontré Madame HUYTEBROECK, Ministre de la Jeunesse, avec cet écrit, et c'est elle qui l'a proposé à la presse. C'est une initiative politique à partir du rapport général sur la pauvreté qui était une initiative plus associative. Nous devons rendre hommage aux différents pouvoirs politiques qui ont initié ou encouragé cette initiative de dialogue particulièrement unique dans nos institutions.

La place des parents et des enfants est privilégiée dans le décret mais beaucoup moins dans les pratiques quotidiennes. Il faut toujours se battre pour faire valoir notre point de vue. Pire encore, dans les situations de grande pauvreté, les parents sont souvent désignés comme responsables de la situation problématique et finalement jugés coupables de la pauvreté dont ils sont victimes.

Il ne suffit pas d'essayer de créer un partenariat individuel. Il faut permettre aux plus pauvres de s'associer, de construire une parole commune et une force suffisante. Nous sommes conscients du chemin qui reste à parcourir dans cette extraordinaire expérience de dialogue ; d'ailleurs, nous n'avons pas fixé de date butoir pour la fin de notre travail, mais nous avons choisi que chaque partenaire pourrait l'arrêter quand il le désirerait et chaque partenaire sera respecté dans cette initiative.

## **Guy DE CLERCQ :**

Je prends le relais des collègues du groupe AGORA. On m'a demandé de témoigner en tant que professionnel participant aux travaux du groupe AGORA depuis quelques années.

Je travaille depuis presque 30 ans dans le secteur de l'aide et de la protection de la jeunesse en Communauté Française de Belgique.

J'ai connu l'époque où un enfant rentrait en home à l'âge de quelques mois et en sortait à 21 ans. Il n'était pas sûr que l'enfant puisse connaître ses parents ni entretenir des contacts avec ceux-ci. Dans des cas de prise en charge en famille d'accueil, une déchéance des droits des parents était parfois demandée pour pouvoir par la suite adopter l'enfant ! Son dossier n'était pas facilement consultable, l'enfant n'avait pas d'avocat et la situation judiciairisée n'était pas revue régulièrement ...

Je fus parmi les travailleurs sociaux qui ont défendu la nécessité de redonner une place de partenaires aux parents en grandes difficultés et à défendre qu'un des premiers droits de l'enfant consiste à avoir la chance de pouvoir vivre auprès de ses parents.

A partir d'une prise en charge en institution, j'ai travaillé aux premiers essais de réinsertion en famille et aux débuts de l'aide dans le milieu familial de vie.

En 1991 lors du vote du décret de l'Aide à la Jeunesse, avec beaucoup d'espoir et d'enthousiasme, je me suis engagé à ne pas rester spectateur de cette réforme.

J'ai quitté ma fonction de travailleur dans une institution de placement agréée, pour exercer une fonction de décision dans la fonction publique comme **Conseiller Adjoint de l'Aide à la Jeunesse**, chargé d'apporter une aide négociée pour des jeunes en difficultés ou en danger sur l'Arrondissement Judiciaire de MONS jusque 1997. Depuis, j'exerce la fonction de Directeur d'Aide à la Jeunesse, qui est chargé de prendre en charge la situation des mineurs en danger, lorsque les enfants n'ont pas collaboré et que la justice décide une mesure de contrainte.

Dans ce décret de 1991, quels défis, quels changements le législateur nous avait proposés ? Je reprends quelques termes qui, il y a 20 ans, ont paru très intéressants aux travailleurs sociaux. On parlait :

- du droit à l'aide spécialisée pour les jeunes et leur famille
- de la déjudiciarisation et de la responsabilisation du secteur social pour des problématiques sociales
- du recours au placement de manière exceptionnelle et de la priorité de l'aide dans le milieu familial de vie
- de la valorisation des droits des jeunes et des familles comme sujets et partenaires de notre intervention

Des milliers de dossiers ont quitté les tribunaux pour rejoindre cette aide acceptée.

Lors de réunions avec le mouvement ATD et les familles les plus précarisées, j'ai continué pourtant à entendre la méfiance des familles à venir demander de l'aide de peur que leur situation de pauvreté n'amène à un placement de leurs enfants, leur bien le plus cher. Et cela, malgré la volonté du législateur et des intervenants d'éviter qu'on perçoive l'aide comme une menace.

En 1997, je suis parti à Tournai pour exercer la fonction de **Directeur de l'Aide à la Jeunesse**.

Ma mission a consisté à mettre en œuvre les décisions du tribunal de la jeunesse lorsqu'un jeune est considéré en danger et lorsque la famille a refusé de collaborer avec le Conseiller de l'Aide à la jeunesse. Depuis cette date, je tente de mettre de l'aide sur la contrainte et d'amener à un nouveau partenariat avec la famille dans l'intérêt de l'enfant.

Depuis plus de 10 ans, je participe aux travaux du **groupe AGORA** comme représentant des instances de décision que sont les conseillers et les directeurs.

Chaque mois, nous nous voyons et je confronte ma vision du monde de l'aide à la jeunesse au vécu des familles les plus pauvres ou de représentants de celles-ci, à leurs expériences et à leur vécu existentiel plus proches parfois de la maltraitance institutionnelle.

Quels chocs entre nos intentions de professionnels et le vécu de ces familles!

Quels problèmes de communication entre intervenants et bénéficiaires!

Quelles incompréhensions dans un contexte, le plus souvent de bonne volonté de la part des professionnels que nous sommes!

Mais quelles leçons d'humilité en tant que professionnel!

Au fur et à mesure des rencontres, le respect s'est imposé ; l'écoute et l'échange autour des témoignages des familles m'ont amené, en tant que décideur de l'administration sur le quotidien des familles, à prendre plus conscience des temps différents : le temps des familles, le temps des professionnels et souvent le temps des politiques.

J'ai encore plus pris conscience qu'un véritable travail de partenariat avec les bénéficiaires de l'aide ne peut se mettre en place qu'en respectant cette temporalité.

Afin de pouvoir atteindre un partenariat réel avec les familles les plus précarisées, il m'est apparu, et aussi aux autres professionnels participant au groupe AGORA, qu'il est nécessaire de veiller à une meilleure connaissance du vécu de ces familles, de prendre le temps de bien se comprendre surtout lors du premier contact et de garantir la transparence dans nos échanges et nos écrits.

Le groupe a ainsi pu écrire des documents communs : "le premier contact entre une famille et un service de l'aide à la jeunesse", "aide à la jeunesse : appel croisé des familles et des professionnels pour une politique qui libère"; "charte de travail du groupe AGORA". Nous avons aussi organisé une journée d'étude en 2005 sur le thème du premier contact entre une famille et le secteur de l'Aide à la jeunesse.

Fort de l'expérience d'AGORA, convaincu de la nécessité de veiller à une meilleure transparence sur les écrits que nous rédigeons, j'ai proposé à mon service une recherche-action avec l'institut Cardijn sur la transparence dans la préparation et la communication des écrits au SPJ de Tournai.

Aujourd'hui, notre pratique d'évaluation et d'écriture a profondément changé depuis que nous communiquons copie de nos écrits aux jeunes et aux familles.

Avec le groupe AGORA et l'aide de la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse, nous préparons une journée d'étude sur ce thème avec l'ensemble des SAJ et SPJ.

Le processus AGORA, qui associe une administration, des travailleurs et des décideurs de ce service public à des familles précarisées ou des représentants de celles-ci, mérite à mes yeux d'être mis en exergue, non pas parce que nous faisons des miracles, mais en ce qu'il permet aux usagers de se réapproprier le service public afin qu'il réponde mieux à leurs besoins et que celui-ci participe à la lutte contre les violences sociétales à l'origine de beaucoup de maltraitance d'enfants.

Face à une société en évolution où la notion de tolérance zéro (terme que nous entendons de plus en plus dans nos services, qu'ils soient privés ou publics), de peur des accidents, de contrôle social, de recherche de solution à tout prix, sans prise de risque, envahit petit à petit l'univers des travailleurs sociaux, l'expérience de rencontre avec les familles d'AGORA reste pour moi une des garanties de remise en question de nos pratiques vers un meilleur dialogue et une meilleure éthique professionnelle.

**PHILIPPE LECORNE :**

Merci à nos quatre intervenants.

Je voudrais souligner tout l'intérêt de cette approche, alors qu'avant-hier, on se faisait la réflexion que parfois la place de l'utilisateur était envisagée essentiellement dans une sorte de duo en interface avec le professionnel, ce qui permettait parfois aux autres décideurs de se dédouaner de leurs responsabilités dans l'élaboration des politiques sociales et des réponses à apporter. Avec AGORA, vous avez créé une structure qui permet justement que soient associés, à la fois professionnels et usagers mais aussi décideurs politiques et administratifs. La parole est à la salle pour quelques questions.

**ANNA RURKA :**

Une question plus conceptuelle qui renvoie au sens: vous avez parlé de la transparence. Moi, cette notion me titille beaucoup, parce que chacun de nous a une partie secrète, aussi bien que si on parle en terme individuel qu'en termes d'équipe. Je préfère parler de lisibilité ou de la visibilité. Je ne pense pas que l'objectif soit que les équipes de professionnels soient transparentes; ce n'est pas l'objectif que les familles soient transparentes, parce que, pour le coup, cela enlève cette partie secrète à laquelle chacun a droit. Je voudrais entendre ce que vous en pensez. C'est aussi la question de l'accessibilité de l'autre qui est posée.

**MASCHA JOIN-LAMBERT :**

Je garde en image ce que nous a dit Monsieur DEVOS tout à l'heure, et qui m'a saisie, quand il indiquait qu'on affichait à l'école une liste avec le nom des parents qui n'avaient pas payé; Ce sont des méthodes totalitaires. Ce totalitarisme permanent, que nous avons avec les plus pauvres dans tous les domaines, ne cesse de me poursuivre. Quand j'entends là qu'il y a, depuis 10 ans, une expérience dont on dit qu'elle est exemplaire pour la gouvernance dans tous les domaines, et que cela implique tous les participants au partage du pouvoir, nous avons là une démarche qui va tout à fait à l'encontre des pratiques totalitaristes. Alors, comment faire pour que ce que vous faites là puisse atterrir dans la plus petite école et dans la tête de l'institutrice de chaque village, et de nous tous d'ailleurs, pour changer nos mentalités envers les plus pauvres, que nous traitons tous comme des parasites quand nous nous laissons aller.

**Guy DE CLERCQ :**

Sur la question de la transparence, je suis d'accord avec vous, Madame, il y a toujours une partie secrète. Mais, quand nous travaillons dans une fonction de conseiller d'Aide à la jeunesse qui doit apporter une aide à une famille de manière consentie, ou si je dois intervenir aujourd'hui comme directeur pour organiser un hébergement de l'enfant hors du milieu familial de vie parce que le juge a décidé qu'une famille mettait en danger un enfant, je pense qu'on ne parle pas de la même partie secrète. Pour moi, la partie secrète, c'est la vie de toute famille, de tout citoyen, mais, à partir du moment où la partie de la vie d'une famille ou d'un jeune est mise en débat et est utilisée par des professionnels ou par des instances judiciaires pour justifier des retraits ou des contraintes, là je pense qu'une transparence doit être posée. Et nous avons un texte décrétoal qui, depuis 1991, nous impose qu'en tant qu'instance de décision, nous ne pouvons baser nos décisions sur aucun élément dont les gens n'ont pas connaissance. Ce texte existe depuis 20 ans. Notre intention, avec les associations du groupe AGORA, c'est d'expliquer aux gens ce qu'on leur veut, qu'est-ce qui fait qu'à un moment donné, une instance administrative va penser qu'un enfant est en danger, comment dire aux familles nos craintes et nos angoisses. C'est peut-être autour de cet espace-là qu'on va créer un partenariat.

Prenons par exemple, la question de l'écrit. Je suis psychologue de formation, on m'a formé à l'écrit, mais on m'a formé surtout à écrire sur les gens. C'est notamment sur cette question de l'écrit, qui est très chère au groupe AGORA depuis longtemps, que nous continuons à réfléchir en communauté française. Ainsi, les personnes peuvent consulter les pièces dans nos services ; on sait bien que les gens ont ce droit mais ne l'exerce pas, ou ont du mal à l'exercer. Donc, comment faire en sorte que, en tant qu'intervenants, nous puissions aussi écrire de telle manière que, d'abord, avant d'écrire on le dise aux personnes, et là je pense qu'on peut dire des choses très dures autour de la maltraitance d'un enfant, et à partir de là on peut construire quelque chose.

Cela n'empêche pas de respecter le jardin secret de chacun. Et l'espace des professionnels doit exister aussi, mais pas sur le dos des familles. Je crois qu'il y a parfois des modèles sur le terrain où il y a de multiples intervenants qui se rencontrent, qui parlent ensemble de la famille, sans avoir la correction d'associer la famille pour parler avec elle de leurs inquiétudes. C'est autour de cet espace-là que je pense qu'il est important de continuer à travailler.

### **Marc OTJACQUES :**

Nous, quand on parle de la transparence, c'est simplement pour que les écrits soient transparents, ce qui sert de base à une décision.

Quand un assistant social vient chez nous et qu'il s'en retourne, il écrit des choses et il va les donner à un conseiller, à un directeur ou à un juge qui va, sur la base de cet écrit, prendre énormément de décisions. Cet écrit nous regarde !

Effectivement, on peut aller ouvrir le dossier, mais d'abord dans ce dossier, on a enlevé des pièces, par exemple des pièces médicales, parce qu'il est clair que des parents n'ont pas le droit de savoir ce qu'un médecin dit sur leurs enfants. C'est sûr, ils sont trop cons pour pouvoir gérer ça ! Et ça, c'est du secret que les parents n'ont pas le droit de savoir !

Si un psychologue fait un rapport sur l'enfant, le conseiller ou le travailleur social ou le juge ou à peu près n'importe qui, a accès à ça, mais pas nous ! On est trop cons pour comprendre !

Et cette transparence est fondamentale pour un partenariat : savoir ce qu'on dit, savoir ce qu'on écrit sur nous, pouvoir demander que dans ce qu'on écrit, il y a aussi ce qu'on a dit, et pas seulement ce que le travailleur social a vu ! Et même que notre désaccord soit écrit, et que notre analyse et tout ce qu'on a fait jusque là soient écrits ! Et qu'on puisse aller le voir ! C'est une transparence assez élémentaire qu'on demande.

Quand on dit qu'on peut aller consulter les écrits, on peut aller les consulter, mais accompagnés. Et contrairement au droit d'être accompagné pour aller à l'Aide à la jeunesse, là on n'a pas le droit d'être accompagné par quelqu'un qu'on choisit, mais par quelqu'un que l'administration choisit. *« Ça, ce n'est pas intéressant pour toi..., tu as déjà vu ça..., ça, ça ne te dira rien..., tiens tu peux passer un peu de temps là-dessus, parce que ça, c'est intéressant...bon, ben, il n'y a pas grand-chose dans ton dossier !... ».*

On peut aussi photocopier certaines pièces, pour aller les lire ailleurs, mais il faut qu'on paie alors ! C'est étonnant, non ! Mais c'est comme cela en communauté française.

Et nous on aimerait recevoir les écrits. Parce que, quand un travailleur social vient chez nous, on a l'impression que nos intérêts ne sont pas les mêmes. Légitimement on a très peur. Il faut savoir qu'en Belgique, ce qui apparaît à travers une étude menée en 2008 et à laquelle on a participé, la moitié des premières mesures prises par l'Aide à la jeunesse, était constituée de mesures de placement. La plupart des familles que l'Aide à la jeunesse rencontrait étaient des familles très pauvres. Ce n'est pas seulement nous qui affirmons que la pauvreté est une raison de placement, c'est aussi les recherches d'universitaires qui ont été ouvrir les documents dont on pouvait disposer. Alors, on dit que les documents ne sont pas justes, parce qu'on n'écrit pas tout.

Je voudrais aussi répondre à la question de Madame sur la diffusion de nos travaux. On a écrit ce petit feuillet en 2005, on a fait une journée de formation pour les travailleurs de l'Aide à la jeunesse

du public. Quand je vais dans un SPJ, je cherche à la trouver cette plaquette, je ne la trouve pas ! Je demande à un travailleur social s'il l'a lue, il ne la connaît pas !

Tout à l'heure, Monsieur DEVOS disait, à juste titre, que ce qui nous fait le plus peur, c'est le service d'Aide à la jeunesse. Ce n'est pas par hasard et avec beaucoup de bonheur qu'on a pu entamer un dialogue avec celui qui nous faisait le plus peur, et on a pu rencontrer là des vrais partenaires. On a pu commencer un dialogue très petit, un peu contre le courant global de toute la société, contre le courant global du tout sécuritaire, contre le courant global de toute la peur et même de toute la condamnation des familles.

On termine notre intervention en disant que, la plupart du temps, c'est quand même aux plus pauvres qu'on reproche les causes de leur pauvreté. Et c'est pour cela qu'on était heureux d'écrire un texte un peu différent qui dit que la pauvreté est construite, dans un cadre conjoncturel très précis.

Avant d'aller dans les écoles, on aimerait déjà que les services directement concernés puissent avancer. Dans cette petite plaquette, il était écrit qu'on était d'accord que les familles reçoivent les écrits qui les concernent. Madame FONT, Ministre de l'Aide à la jeunesse à l'époque de la plaquette, a essayé d'en faire un arrêté ministériel. Le secteur s'y est opposé en disant soit que les familles étaient trop cons pour comprendre ce que les travailleurs sociaux écrivaient, soit que ces derniers n'étaient pas capables d'écrire pour qu'elles puissent comprendre ! On ne disait pas qu'on pouvait peut-être faire des efforts pour essayer d'avancer dans ce sens. C'est en cela qu'on a lancé une recherche sur Tournai, parce que c'est le seul arrondissement qui a accepté. C'est très neuf ce qu'on a fait, et je pense que la solidarité de Monsieur DE CLERCQ a été intéressante sur la question de savoir comment permettre aux travailleurs sociaux de transmettre les écrits. Au niveau du SAJ, un seul écrit a été envoyé aux familles sur deux ans. Au SPJ, les choses ont été un peu différentes puisqu'au moins les écrits de décisions et de conclusions ont été envoyés.

Mais on n'est vraiment nulle part. Quand on dit qu'il faudrait qu'on avance, c'est qu'on n'est vraiment nulle part. Mais ceci existe, et je pense que ce qui est neuf, c'est vraiment l'approche associative de la réalité de la misère. Quand Monsieur DEGRISE dit que ça n'existe pas ailleurs, moi je pense que si : au niveau de la Belgique, on essaye actuellement d'avoir des accords sociaux ; c'est bien parce qu'il y a le patronat qui est organisé, c'est bien parce que les travailleurs sont organisés ; pourquoi est-ce que les plus pauvres n'auraient pas le droit de s'organiser, comme les médecins s'organisent, comme tout le monde s'organise, quoi ?

**PHILIPPE LECORNE :**

Merci pour ce témoignage très fort qui dit tout de cette collaboration au sein d'AGORA.

**VIRGINIE WANT :**

Je prends le relais de Philippe qui a dû s'absenter, pour vous présenter la prochaine intervention. A ma gauche, **Edwin DE BOEVE, Directeur de Dynamo International et coordinateur général du réseau international des travailleurs sociaux de rue**. C'est grâce à lui et à **Edho Kafunda MUKENDI, coordinateur du CATSR (Comité d'Appui au Travail Social de Rue en République Démocratique du Congo)**, ici à ma droite, que nous avons pu organiser l'échange entre les jeunes Belges et Congolais dont nous vous avons parlé lundi. Il y aura une présentation de Dynamo International, ensuite de quoi Edho prendra la parole.

**LA PLACE DE L'USAGER ET LE TRAVAIL DE RUE DANS UN AXE NORD/SUD**

## Edwin DE BOEVE :

Bonjour à tout le monde.

Je suis toujours embêté de prendre la parole en Belgique, parce que je peux tomber sur des gens qui m'ont déjà entendu et qui vont croire que je radote, parce que je redis parfois certaines choses, parce que j'y tiens.

Je trouve le sujet tout à fait intéressant et notamment cette idée de partir de l'utilisateur. J'ai envie de parler de cette place de l'utilisateur à travers mon cheminement, ma carrière, mes parcours. Je trouve que c'est un très bon point de départ pour aborder la question de la construction d'une société pour tous, d'une Europe plus sociale.

Je me présente, je suis directeur de Dynamo International. J'étais, au départ, enseignant, et je vais partir de cette expérience-là. Par la suite, quelques années plus tard, j'ai continué ce travail d'enseignant, mais plus particulièrement dans la rue, en étant travailleur social de rue. Je ne suis plus tout à fait sur le terrain maintenant. Depuis une dizaine d'années, je m'occupe du département plus international, je vais en parler et Edho en parlera aussi certainement.

Mon expérience de prof dans l'enseignement spécial horticole me fait arriver, vers 19 ans, dans une école où la plupart de mes élèves ont 20 ans 21 ans. Je me rappelle toujours que la première fois où j'arrive dans la cour de récréation, il y a un mastodonte encore deux fois plus large et plus balèze que les autres, qui m'accueille avec une poignée de main très vigoureuse. Je me suis dit que je n'avais pas intérêt à la ramener, j'ai intérêt à faire preuve d'innovation et de créativité, si je ne veux pas me faire écraser l'autre main !

Quelque part, c'est avec beaucoup d'humilité qu'il faut se lancer dans ce type de métier, avec cette question prioritaire qui est : "comment enseigner?". Un des premiers trucs que je me suis dit, c'est la participation qui va marcher, ça va être du tonnerre, c'est la recette-miracle ! J'ai pris directement le pli le lundi matin, de prendre un temps, hors programme scolaire, pour discuter, échanger avec les jeunes sur ce qu'ils avaient vécu le week-end. Et j'ai appris énormément de choses à travers ces moments de liberté de la parole. Et puis, il y avait aussi d'autres moments de participation intense, qui étaient aussi rigolos. A un moment donné, on décide de repeindre la classe. On fait donc un processus participatif pour peindre la classe, et on va choisir la couleur. Je vous donne dans le mille ce qu'ils ont choisi comme couleur : le rouge, rouge vif, pétant ! Ce n'était pas tellement mon choix, mais le collectif de classe avait décidé de repeindre la classe en rouge, et il fallait donc aller jusqu'au bout du processus participatif malgré ma réticence. J'avais l'intuition que ce n'était pas tout à fait une bonne idée, mais on a fini par peindre cette classe en rouge. Mes collègues ont trouvé que ma manière d'enseigner était plus ou moins bizarre...

J'ai vite compris que, pour enseigner, il fallait aussi pouvoir emprunter des chemins un peu bizarres, et qu'il fallait parfois pouvoir oublier un peu les programmes pour sortir de cette idée du comment enseigner, et de se poser une autre question : comment entrer dans un processus éducationnel réciproque ? Et quand je dis un processus éducationnel réciproque, c'est qu'il faut vraiment se dire que, à travers l'enseignement, à travers l'éducation, à travers l'apprentissage, l'important c'est vraiment de se retrouver entre personnalités, entre identités totalement différentes, mais se retrouver autour de cette démarche d'apprentissage réciproque. J'avais autant à apprendre d'eux que je pouvais éventuellement leur apprendre certaines choses. Et c'est cette idée de se découvrir qui est restée le fil d'Ariane de toute ma carrière et qui reste encore, actuellement, l'un des fondements essentiels de mon engagement professionnel.

Dans cette expérience d'enseignant, j'ai vite été confronté aux réalités de l'enseignement scolaire, notamment au sein des conseils de classe. Très vite, je me suis crêpé le chignon avec mes collègues ou avec le directeur, lors des discussions sur telle ou telle situation de jeunes particulièrement difficiles, qui ne sont pas toujours très polis, qui vous lancent des outils ou autres à travers les pièces, etc. La réaction de certains collègues, c'était de constater que tel jeune était impertinent, dérangeant, sur tous les mauvais coups, etc. et qu'il fallait l'exclure. Je me suis opposé à ça en disant qu'on avait un rôle à jouer. Si, dans l'enseignement spécial, on exclut ceux qui dérangent, je ne vois

pas très bien qui va encore pouvoir assumer cette responsabilité éducationnelle, par rapport à des jeunes qui ont une certaine intelligence et ont peut-être quelque chose à dire.

Ce qu'on peut remarquer, c'est toujours ces jeunes dérangeants qu'on retrouve dans les institutions, dans les placements, et qui sont l'objet de stigmatisations. Et Edho va peut-être parler du phénomène des enfants dits sorciers, cette accusation massive dont on espère qu'elle va diminuer avec la nouvelle loi de protection de l'enfance au Congo. Le fait de stigmatiser un enfant à travers cette identité virtuelle de sorcellerie, c'est exactement le même phénomène que les jeunes dits délinquants. Ce sont toujours ces jeunes qui ont une certaine intelligence, et qui, de par leurs questionnements et leur façon de remettre en cause les choses, dérangeant. C'est ceux qu'on essaye d'évacuer les premiers.

Ayant réagi, le directeur a trouvé que je faisais le malin et a proposé de me confier la classe de tous les plus difficiles et tu te débrouilleras avec ça. J'ai répondu que je voulais bien à condition d'avoir carte blanche pour faire autre chose, pour sortir du cadre, pour créer, pour innover. C'est cette liberté qui m'a été donnée, mais que j'ai prise aussi, qui a permis d'élargir le concept d'apprentissage à pleins d'autres aspects que l'horticulture : la mécanique, les musées, les relations internationales, etc. Plein de choses qui paraissaient importantes pour élargir leur regard sur le monde. On a aussi organisé des classes vertes avec d'autres collègues, on a aussi attribué des petits potagers personnels, chaque jeune ayant son petit lopin.

Il y a eu plein d'innovations structurelles et intra scolaires qui se sont organisées. Mais aussi des initiatives extrascolaires, parce qu'une des demandes que les jeunes ont eu, c'est de sortir de l'école, et j'ai donc créé par la suite l'AMO Dynamo. J'ai donc quitté les murs et je suis devenu travailleur de rue. Et en sortant des murs et en voulant m'investir plus particulièrement dans les quartiers à la demande des jeunes, j'ai vraiment l'impression d'avoir continué et de toujours continuer de faire mon travail d'enseignant et je le fais avec beaucoup de plaisir.

Alors la question internationale, là-dedans.

Dans cette expérience de terrain, le jeune prenait une importance primordiale, qu'il a gardé d'ailleurs, car dans la structure Dynamo et maintenant Dynamo International, certains jeunes que j'ai accompagnés dans la rue sont maintenant administrateurs. Ce sont donc mes chefs, ce sont eux qui décident de la pluie et du beau temps, je leur obéis au doigt et à l'œil. Ce sont donc des partenaires tout à fait privilégiés. La question même de la structure et de la place que les jeunes vont prendre dedans a une certaine importance.

Dans les dix dernières années, on a continué cette démarche de réfléchir et d'innover à partir de ce qui nous est cher, c'est-à-dire le respect inconditionnel de l'autre, le fait de se sentir particulièrement responsable du bien-être d'autrui. C'est ce qui a servi de fil d'Ariane pour construire une stratégie de mobilisation internationale à travers Dynamo International. J'ai la chance de coordonner un réseau international de travailleurs de rue, qui compte 42 pays, dont la RDC que coordonne Edho. Dernièrement, on a organisé un forum où on a réuni plus de 700 personnes venant de 48 pays différents. On a produit un certain nombre de recommandations. Lundi, on a introduit une contribution écrite à la 16<sup>ème</sup> session plénière des Nations-Unies sur les droits de l'homme à Genève. Une journée est consacrée le 9 mars à la situation des enfants travaillant ou vivant dans la rue. Sur la base de ce qu'on a construit, à travers le forum, on a fait une contribution écrite.

Je vais maintenant laisser la parole à Edho pour la suite.

### **Edho Kafunda MUKENDI :**

Merci, bonjour à tout le monde.

Avant toute chose, je voudrais remercier les amis de Globul'in qui ont voulu accorder la parole à leur partenaire du sud, alors qu'il s'agit ici d'un atelier purement européen. J'imagine que notre présence ici, c'est l'occasion non seulement d'apporter des témoignages mais aussi profiter de cette tribune pour faire le plaidoyer de ce qui se fait chez nous. Merci à nos amis de Globul'in. Je remercie

également mon complice de tous les jours, Edwin DE BOEVE, à partir de qui il y a pu avoir des connexions avec la République Démocratique du Congo.

Je m'appelle Edho Kafunda MUKENDI et je coordonne une plate-forme en République Démocratique du Congo qui s'appelle comité d'appui au travail social de rue.

En préambule, merci de ne pas confondre Edho MUKENDI et Philomène MUKENDI qui a fait une intervention lundi et qui est dans la salle. C'est une simple coïncidence de nom. Comme vous avez ici des Van...Van...van... ! Il n'y a aucun lien, si ce n'est que nous appartenons l'un et l'autre à la République Démocratique du Congo !

Qu'est-ce que le CATSR ?

C'est le comité d'appui au travail social de rue C'est une plateforme qui existe depuis 2006, à la suite d'un séminaire de formation qui avait été organisé sur le travail de rue dans notre pays. Ce séminaire avait rassemblé pas mal d'acteurs, tant du pays que d'autres pays, notamment de la Belgique. Il y avait aussi une forte délégation du Portugal, ainsi que du Canada. A la suite de cette réunion, il y avait eu une série de recommandations dont un comité de suivi des résolutions de ce séminaire.

Bien avant cela, il y avait beaucoup d'organisations qui avaient privilégié le travail social dans les institutions mais la thématique du travail de rue ne l'était pas encore. Mais on avait compris qu'il y avait quelques structures qui accueillaient des enfants mais que beaucoup d'autres étaient dans la rue. Il fallait donc aller vers le milieu dans lequel se trouvent les enfants plutôt que d'attendre que les enfants arrivent dans les centres.

Parmi les résolutions qui ont été prises, un comité de suivi s'est mué en comité d'appui de travail social de rue le 22 décembre 2006, à la suite d'une convention de partenariat avec Dynamo International.

Sur quoi travaille le CATSR ?

Nous sommes en train de travailler sur deux domaines importants aux côtés d'organisations de la société civile : la protection des enfants d'une part, et le renforcement des capacités des intervenants sociaux par la formation, de l'autre.

Concernant la protection des enfants, il y avait dans mon pays une loi qui parlait de la délinquance juvénile depuis le temps de nos « oncles »belges, c'est-à-dire depuis 1950. 50 ans après, le pays n'avait toujours pas de loi sur la protection de l'enfance. Aussi a-t-il fallu militer et faire un plaidoyer pour que le pays en soit finalement doté. Nous avons milité, avec l'appui de Dynamo International, avec l'appui de la communauté française de Belgique, on a mobilisé la société civile congolaise pour arriver à doter le pays d'une loi portant protection de l'enfant, qui a finalement été adoptée en 2009. C'est à partir de ce moment-là, lorsque nous avons fait un séminaire pour vulgariser cette loi, que nous avons fait une connexion avec l'AMO Globul'in.

Quels sont les aspects de la protection de l'enfant dont on parle ?

Dans notre pays, il y a un aspect très important, et qui a tendance à prendre de l'ampleur, c'est le phénomène des enfants dits *sorciers*. Sur 25 000 enfants qui sont dans les rues de Kinshasa, 24 000 y sont parce qu'ils sont taxés de sorciers. Et qui les étiquettent comme sorciers ? Ce sont les églises dites de réveil, et qui parlent au nom de Dieu. Quelqu'un se réveille le matin et dit que Dieu lui a parlé en lui indiquant que tel enfant est sorcier. On met ainsi quelque chose dans la tête du parent et ce parent jette son enfant dans la rue. On crée ainsi de l'animosité entre le parent et son enfant, et l'enfant est maltraité. Nous disons que le débat ne doit pas être fait sur l'existence ou non de la sorcellerie, mais sur la maltraitance des enfants. L'enfant ne doit pas être maltraité, l'enfant ne doit pas être exclu, l'enfant a droit à l'amour. Mais comment fallait-il faire ? Il fallait sensibiliser le gouvernement et sensibiliser la communauté. Et nous avons fait un plaidoyer de telle sorte que dans l'article 160 de la loi sur la protection de l'enfant, on a inséré ce dispositif qui dit : « quiconque aura taxé un enfant de sorcellerie sera puni par la loi d'un emprisonnement d'une à trois années et une amende de un à trois millions de francs congolais ». Au niveau de la société civile, du CATSR, avec l'appui de ses partenaires de la communauté française de Belgique, nous pouvons nous froter les mains, car maintenant ce phénomène de maltraitance des enfants *sorciers* pourra diminuer. Mais

généralement, les politiques sont souvent distraits sur un certain nombre de choses : quand on les regarde à gauche, ils sont à droite ; quand vous regardez à droite, ils regardent à gauche ! Et nous sommes inquiets de cela : allons-nous nous arrêter ou allons-nous aller plus loin ? Nous sommes en train également de sensibiliser la communauté pour aller plus loin.

A côté de la situation de ces enfants *sorciers*, il y a également ces situations des enfants qui travaillent dans les mines. Nous disons que la place des enfants n'est pas là. Mais nous devons aussi faire un plaidoyer pour la gratuité de l'enseignement. Comment voulez-vous, dans un État responsable, où les gens ont les deux pieds sur terre, interpréter l'article 40 de la loi sur la protection de l'enfance qui dit que l'enseignement primaire est gratuit et obligatoire, et que toutes les dispositions antérieures sont abrogées à la présente loi ? Cela suppose que, une fois que la loi est signée, on la met en application. Et bien, dans mon pays, c'est le contraire. Et le CATSR, avec l'aide de ses partenaires, essaye de mobiliser et d'interpeller l'État en lui rappelant qu'il a signé la gratuité de l'enseignement. Quand vous faites cela, vous êtes inquiétés. Mais, malgré tout, grâce à ces efforts de la société civile tout entière, on a dit l'année dernière qu'on ne savait pas généraliser la gratuité de la première à la sixième année de primaire, mais qu'on devait au moins l'assurer pour les trois premières années.

Disposer d'une loi, c'est un pas, mais la faire appliquer, c'en est un autre. Il faut que cette loi soit vulgarisée, d'où la coopération que nous avons eu avec Globul'in, en mettant en place une sensibilisation de la communauté sur la loi portant protection de l'enfant, à travers le théâtre concerté entre le nord et le sud. Je pense que vous avez vu le film. C'est très important, et les travailleurs sociaux de rue de la République Démocratique du Congo ont trouvé, à travers ce projet, quelque chose qui essaye de venir en appui de l'État en attendant que le gouvernement congolais se réveille de son sommeil.

Nous, acteurs de terrain, nous sommes des bénévoles. Aucune structure, au niveau de la RDC n'a des subventions en provenance de l'État pour mener des actions. Il faut qu'il y ait un partenariat et nous sommes très reconnaissants à la communauté française de Belgique, qui, à travers différentes structures, essaye de venir mener des actions. Nous pensons qu'un jour le gouvernement comprendra.

Il y a également le problème des enfants en conflit avec la loi. Nous avons organisé un collectif d'avocats qui sont au service du CATSR. Une fois que les enfants sont arrêtés arbitrairement, nous sommes informés et ces groupes d'avocats vont intervenir pour faire libérer les enfants et faire parler la loi.

Vous comprendrez que, nous acteurs de terrain, travailleurs sociaux, qui sommes les usagers de cette loi, nous essayons de mener quelque chose au bénéfice des enfants. Effectivement, les enfants comprennent et acceptent ce travail mais il y a beaucoup de choses à faire.

Deuxième axe sur lequel nous travaillons, c'est la formation, parce que nous avons compris que beaucoup d'acteurs de terrain, dans le champ de la protection des enfants, y sont allés par élan du cœur, mais n'ont pas toutes les connaissances suffisantes sur la loi sur la protection de l'enfance.

Voilà, je vous remercie et je serai très content de vous voir au Congo.

**Virgine WANT :**

Nous avons un tout petit peu de temps pour un échange avec la salle.

**Pierre KLEIN :**

Je suis content de faire la connaissance des interventions de ce matin. En Pologne, on est en lien avec pas mal d'associations qui développent des actions de pédagogie de rue, et on sent très fort comment les pédagogues de rue sont à l'écoute dans leurs relations individuelles avec les jeunes. Ce

que je voudrais savoir c'est si, dans les dynamiques nationales ou internationales de travail de rue, il y a déjà eu des initiatives pour rassembler la parole de ces jeunes pour essayer de transmettre à d'autres ce que ces jeunes disent à leurs éducateurs de rue.

**Edwin DE BOEVE :**

Lors de la tenue du forum au mois d'octobre dernier ici à Bruxelles, et du premier forum en 2002 qui s'intitulait "paroles de rue", certains travailleurs de rue sont venus avec leurs jeunes, notamment les Polonais d'ailleurs.

Le défi du réseau international, c'est bien sûr de rassembler la parole des travailleurs de rue. Mais, parallèlement à cela, il y a énormément de projets qui se jouent entre les partenaires eux-mêmes, où les jeunes sont impliqués, se retrouvent, organisent des activités, etc. etc.

Par contre, ce serait plus délicat, pour les travailleurs de rue, de se revendiquer comme détenteurs de la parole des jeunes avec qui nous travaillons. On se garde bien de faire ce rapprochement. Et si un jour, au niveau des jeunes qui sont sur le terrain et qui sont en contact avec les travailleurs de rue, il y a vraiment une tentative de mise en commun de la parole, ce serait une très bonne chose. Dans les forums, cela s'est fait, les jeunes ont fait leurs propres recommandations, en 2002, et ici en 2010 aussi. Mais c'est toujours délicat d'imaginer que des adultes organisent la parole des plus jeunes. Je suis toujours curieux de voir comment une parole qui ne serait pas donnée se prendrait par les jeunes eux-mêmes. Cela reste un défi.

Philomène me fait signe du fond de la salle parce que j'ai oublié de dire qu'on vient d'éditer le guide international sur la méthodologie du travail de rue, aux éditions L'Harmattan. Il y a quelques exemplaires que vous pourrez trouver ici auprès de Philomène, qui vous les dédicacera !

**Virginie WANT :**

Voilà, n'hésitez pas à prendre contact avec nos intervenants et vous aurez connaissance de la possibilité qu'il y a de mettre en place des projets. Ils sont toujours aussi formidables pour nous transmettre leurs connaissances et nous mettre en relation avec leurs réseaux.

On va accueillir maintenant pour l'équipe des Jades, **Alain SEBATASI, Coordinateur pédagogique du projet, service du Délégué Général aux droits de l'enfant de la communauté française.** Il travaille donc avec Monsieur Bernard DEVOS et va nous présenter son travail.

**"LES JADES": TRAVAILLER AVEC DES JEUNES SUR LA THÉMATIQUE DES DROITS DE L'ENFANT**

**Alain SEBATASI :**

Bonjour, vous avez entendu ce matin Bernard DEVOS, Délégué Général aux droits de l'enfant. C'est notre chef, c'est notre patron, c'est lui qui m'a engagé, et qui m'a chargé d'engager les jeunes qui sont là.

Je vous présente Christelle, et Lyne, qui sont deux volontaires qui se sont engagées pendant 6 mois auprès de moi, pour faire de la sensibilisation et de la promotion des droits de l'enfant partout en communauté française.

On a la chance d'avoir un bus multimédia. Il y a deux espaces à l'intérieur, un premier espace où on fait de la projection de films suivie de débats, et un second consacré à la sensibilisation directe avec différents autres outils assez ludiques, en direction des enfants dans une tranche d'âge de 6 à 18 ans. On a aussi un super chauffeur de bus, Antonio, qui maîtrise bien le bus même dans les conditions climatiques les plus délicates !

L'idée du Délégué Général, c'est de mettre en avant la participation des jeunes, et de faire participer les jeunes dans cette opération de sensibilisation et de promotion des droits de l'enfant. C'est la formation des pairs par les pairs, et on essaye de mettre ça en pratique. On a engagé des jeunes qui ont les profils les plus divers, c'est-à-dire qui sont passés par l'école ou pas, qui ont un parcours facile ou moins facile. Lyne va vous expliquer un peu ce que l'on fait, et comment elle est arrivée là.

**Lyne:**

Je m'appelle Lyne, je suis Congolaise, je viens de Bukavu, je suis ici seulement depuis quelques mois et je suis allée dans un centre d'accueil juste quand je me suis engagé dans le cadre des jeunes acteurs pour le droit des enfants. Je suis contente de rencontrer les enfants, d'écouter ce qu'ils ont à dire. Ce que j'ai vu de bon concernant le droit des enfants, c'est que les enfants ici ont beaucoup de chances par rapport à d'autres enfants africains. Ils connaissent déjà leurs droits, tandis que chez nous, ils ne connaissent pas leurs droits et c'est la raison pour laquelle on continue à les traiter comme si ils n'avaient pas de droits. Ici, il y a plus de moyens qui aident à leur expliquer leurs droits.

**Alain SEBATASI :**

Nos volontaires sont engagés pendant six mois, de janvier à juin, et donc pendant ce temps là, évidemment, ils ne sont pas à l'école. L'idée, c'est vraiment d'avoir des jeunes qui ont un parcours qui peut enrichir l'ensemble du groupe et enrichir aussi les animations, parce qu'ils ont un vécu et quelque chose à transmettre. C'est en tout cas le cas de Lyne, et de Christelle aussi, qui pour sa part a, dans son parcours, pas mal de choses à partager.

Par rapport à ce que Lyne disait, je voudrais quand même dire qu'en communauté française, il y a beaucoup d'enfants qui ne connaissent pas leurs droits. C'est vrai que, comparativement, par rapport à ce que Lyne a connu chez elle, il y a plus d'enfants ici qui connaissent leurs droits. Mais ce que je constate ici en Belgique, pour y être né et y avoir grandi, et à partir de notre travail en communauté française, beaucoup d'enfants encore ne connaissent pas les droits de l'enfant et la Convention Internationale des Droits de l'Enfant.

D'où l'idée de faire ce travail et d'aller à la rencontre des enfants, dans leurs écoles, dans leurs structures extrascolaires, avec un moyen sympa comme ce bus, et aussi avec le théâtre forum que je vous présenterai dans un petit film que vous verrez en venant dans le bus. On a utilisé le théâtre forum, qu'on appelle aussi théâtre interactif, pour le public adolescent. L'an dernier, il y avait cinq volontaires qui ont mis sur pied un outil de théâtre forum. C'est tiré de la réalité des jeunes, ils ont fait une petite pièce de dix grosses minutes, cinq scénettes qui mettent en avant cinq oppressions faites sur les droits de l'enfant. L'idée, c'est d'aller vers le public et de demander : "et vous que feriez-vous dans ce contexte-là pour changer la donne ?". Cela a très bien fonctionné. C'est l'outil rêvé pour ce genre de sensibilisation.

Voilà, je peux maintenant répondre à vos questions.

**Gérard GRENERON :**

Je suis le vice-président de la Conférence des Organisations non Gouvernementales au Conseil de l'Europe à Strasbourg. J'ai une question concernant le volontariat. Comme vous le savez, nous sommes actuellement dans l'année du volontariat qui a été décrétée en Europe. Quel est le principe de ce volontariat ? Comment vous déterminez qui peut venir ? Quelle est l'interaction entre vous et ces volontaires et quel est leur statut au sein de votre organisation ?

**Alain SEBATASI :**

Ce sont des volontaires bénévoles, il faut qu'ils soient disponibles et ne peuvent aller à l'école forcément. S'ils ont plus de 18 ans, et c'est le cas actuellement, ils sont demandeurs d'emploi. Il faut qu'ils soient inscrits comme tels. Bernard DEVOS est assez inclusif dans son travail avec les jeunes. Ils ont un défraiement journalier, ils travaillent quatre jours par semaine.

**Gérard GRENERON :**

Une précision dans ma question : vous dites que vous manquez de volontaires. Quels sont les moyens que vous employez pour les contacter ? Par quelle voie vous arrivez à les faire venir ?

**Alain SEBATASI :**

On a contacté différentes AMO, différentes structures extrascolaires, des services d'aide à la jeunesse. Ce sont des services qui sont en contact avec des jeunes qui sont en rupture avec la société et qui ont parfois des soucis judiciaires. On essaye de ratisser large. On est aussi en contact avec Rotary International pour monter un autre projet qui s'appelle "camp des droits de l'enfant". On travaille avec toutes les structures qui sont susceptibles d'être en contact, de près ou de loin, avec les jeunes. On travaille aussi avec les services d'accrochage scolaire. Le fait qu'on ait eu moins de jeunes cette année, c'est peut-être aussi parce qu'une grosse structure, *Solidarité*, qui commence à avoir des antennes un peu partout, propose des actions utiles à la collectivité, comme par exemple aller servir des soupes aux sans-abris à la gare centrale. Cette structure est très porteuse chez les jeunes.

**Viviane THEYS :**

Je voudrais savoir quel est l'accueil que vous réservent les établissements scolaires, sachant qu'il y a quelques années, j'ai travaillé dans les premiers services "droits des jeunes" et que, quand on parlait des droits de l'enfant, c'était quand même quelque chose de galère et notamment auprès des institutions scolaires. Actuellement, vous sillonnez les écoles. Est-ce elles qui vous sollicitent ? Quel est l'accueil ? Ça me laisse quand même une agréable impression, celle de voir que maintenant elles sont peut-être plus ouvertes à la diffusion d'informations concernant les droits de l'enfant.

**Alain SEBATASI :**

On fait un courrier à toutes les écoles de la province concernée et il y a beaucoup de réponses. Le fait qu'on a ce label, Délégué Général aux droits de l'enfant, ça aide pas mal ! Ils voient la lettre avec le courrier à en-tête, et ça influe. En général, ils sont souvent très dynamiques et accueillants. Cela se passe vraiment bien, il y a un bon répondant des enfants. Les profs n'assistent pas nécessairement aux animations, parce qu'on ne peut pas faire rentrer tout le monde en même temps, et il arrive qu'au sein de la même classe, on a deux groupes. Quand on arrive dans une école de village au fin fond de la Belgique avec un grand bus, avec internet dedans, on va leur montrer un film. Cela joue, on va leur proposer une activité somme toute récréative, de la manière la plus ludique possible.

**Virginie WANT :**

Merci à tous. Nous avons bien géré notre temps, et nous allons pouvoir maintenant faire la pause-déjeuner.

Mercredi 16 février  
Après-midi

**Nathalie MAHIEU, coordinatrice pédagogique et maître de formation pratique à l'Institut Cardijn, à l'école sociale de la HELHA (Haute École de Louvain en Hainaut) :**

### **LA DIMENSION ARTISTIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

Cet après-midi commence avec une table ronde qui a pour thème la dimension artistique du travail social. Il semblait important, dans ces trois jours qui viennent questionner, penser, retraverser la place de l'usager dans le travail social, d'aborder la question de la place des pratiques artistiques dans le travail social, comme peut-être une nouvelle dimension ou un nouvel outil qui permette de redonner ou de créer une place nouvelle pour cet usager qui est au cœur du travail social.

Pour nous accompagner dans cette réflexion, nous avons quatre invitées :

- **Bernadette HEINRICH, enseignante à l'Institut Cardijn**, école sociale qui forme des assistants sociaux à Louvain La Neuve, dans le Brabant wallon. Elle est professeure de différents cours, et nous l'avons invitée parce que, grâce à sa ténacité et sa motivation, elle a sensibilisé les professeurs de l'école sociale de l'Institut Cardijn à cette question de l'importance d'articuler l'artistique et le travail social. A partir de l'année prochaine, un nouveau cours va être créé qui s'appelle *Pratiques artistiques et travail social* et sera donné à l'ensemble des étudiants de l'école. Bernadette est aussi conteuse.
- **Dinora DE WAELE, formatrice à l'école sociale de Geel, en Flandre**. Nous l'avons invitée parce que c'est elle qui est à l'origine de l'impulsion dans son école de toute la dimension socio-artistique dans la formation en travail social. Elle a également créé un réseau de représentants de projets socio-artistiques dans le Limbourg, Anvers-Limbourg, en Flandre.
- **Véronique BAYER, responsable pédagogique de la formation des cadres de l'action sociale, à L'École Supérieure du Travail Social de Paris (ETSUP)**. Dans son parcours, Véronique BAYER est assistante sociale et comédienne.
- Mascha JOIN-LAMBERT, de formation politologue et volontaire **du mouvement ATD Quart Monde depuis 40 ans**.

Avant de leur passer la parole, je voudrais rappeler qu'on constate aujourd'hui que de plus en plus de projets naissent dans le champ du travail social, et que ces projets naissent de la rencontre entre des artistes, des travailleurs sociaux et des usagers, qui se mobilisent autour d'un objectif ou d'un projet de création collective.

Ces projets qui se multiplient dans le champ du travail social articulent deux dimensions : la dimension artistique et la dimension sociale. Et ces projets ont la spécificité de mettre en présence des personnes, des acteurs qui ont des trajectoires de vie différentes, des pratiques différentes, des expériences différentes et, bien entendu, des points de vue différents.

A travers tous ces projets à dimension socio-artistique, se pose la question de la capacité de chacun de ces acteurs à travailler ensemble, à co-construire avec les autres, alors que bien souvent au départ, les attentes sont différentes et les objectifs différents. Ces acteurs se retrouvent autour de ce projet de co-construction et de création collective. Il est dès lors attendu que ces différentes personnes interagissent dans une optique de complémentarité. Mais cette complémentarité n'est pas toujours évidente, puisque ces acteurs ont une identité propre, personnelle et professionnelle, qui va s'ancrer dans des champs et dans des mondes très différents. Le champ du travail social n'est pas celui du champ artistique. Et cette complémentarité qui est tant attendue dans ce projet de co-construction ne va pas toujours de soi. Il faut s'ajuster, il faut se trouver, il faut se découvrir.

Partant de ce constat et de cette réalité que plusieurs d'entre vous connaissent, quand on veut promouvoir cette conception du travail social qui va développer la dimension artistique ou, en tout cas, qui va utiliser la dimension artistique comme outil du travail social, au service de ces populations qui vivent l'exclusion et des situations de précarité, on a souvent beaucoup d'interpellations et beaucoup de questions. Que vient faire l'artistique dans le travail social ? Est-ce que c'est sa place ? Quel est son statut ? Comment finalement trouver une légitimité dans cette complémentarité ?

Pour clôturer cette présentation, je voudrais vous transmettre deux questions qu'on entend beaucoup et qui nous sont souvent renvoyées :

- C'est bien beau de faire du socio-artistique, mais il y a deux préoccupations qui nous semblent légitimes aussi, c'est comment faire pour que l'artistique et le travail social ne s'instrumentalisent pas l'un l'autre ? C'est bien beau cette idée de complémentarité, mais on va se rendre compte que, dans un certain nombre de projets dits socio-artistiques, l'artistique va intervenir pour pallier, pour combler le sentiment d'impuissance ou les limites du travailleur social. Et d'autre part, on voit aussi des artistes qui vont venir investir ce champ du travail social parce qu'ils n'ont pas pu percer comme artistes. Cette question d'instrumentalisation réciproque est une question qu'on nous pose régulièrement, et il me semblait important de pouvoir y réfléchir aujourd'hui.
- En quoi finalement, cette articulation entre l'artistique et le travail social, qui, à nos yeux, a sa légitimité, va être porteuse d'émancipation pour les publics et les usagers et non pas vectrice de normalisation et d'intégration. En effet, dans un certain nombre d'institutions se développent des projets artistiques dont l'objectif premier, qu'il soit dit ou non dit, est quand même celui de l'occupationnel. On va occuper les usagers à travers des ateliers artistiques, on va leur faire faire toute une série de choses, plus dans une perspective d'intégration et de normalisation, plus aussi dans une perspective de consommation, au détriment de cette logique d'émancipation et de participation citoyenne qui est peut-être un des objets premiers de la dimension artistique et de son articulation avec le travail social.

### **Bernadette HEINRICH :**

Bonjour à tous.

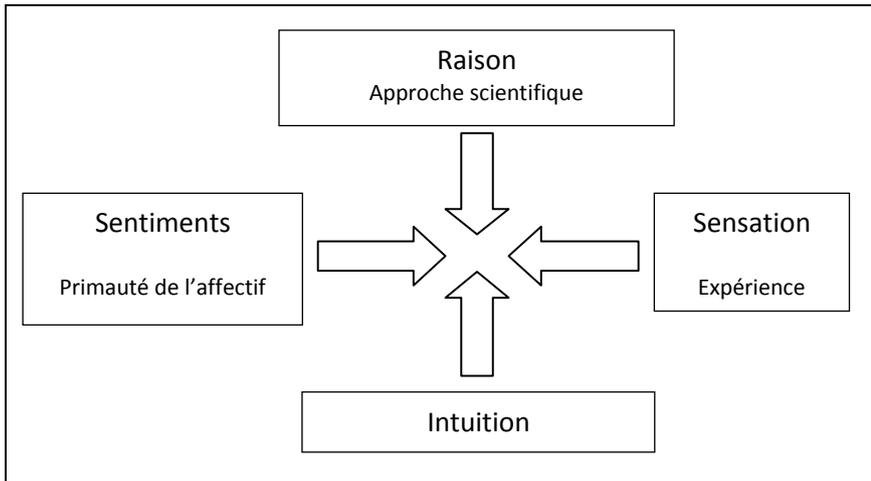
Je suis partie de la question de savoir ce que l'art ou la pratique artistique peut apporter au travail social.

Je dirais d'abord ce que j'entends par l'art. Que ce soit par la musique, par le théâtre, par la danse, par l'écriture, les artistes, à mon sens, cherchent à exprimer quelque chose de leur rapport au monde. Ils tentent de dire, à leur manière, comment ils vivent le monde d'aujourd'hui. Et la spécificité de la pratique artistique, c'est qu'ils ne vont pas l'exprimer à travers un discours théorique, des concepts, des mots. Ils ne vont pas exprimer les choses par la raison, mais ils vont utiliser d'autres langages que la raison pour exprimer ce qu'ils ont à dire du monde.

Pour expliciter cette question, je pars souvent d'un schéma qui a été construit par Gustave JUNG qui nous dit qu'il y a différentes manières de connaître le monde. Il ya quatre portes d'entrée possibles pour connaître une réalité, pour connaître le monde et chaque individu a une porte d'entrée privilégiée pour connaître le monde. Et vous allez voir dans quelle porte d'entrée vous vous reconnaissez:

- Une première porte d'entrée est constituée par la raison. Ceux qui ont cette porte d'entrée, ce sont des personnes qui vont tenter de tout expliquer, de tout analyser, de chercher les raisons et les causes. Ce sont des personnes qui apprécient la démarche scientifique, la démarche analytique. Leur manière de comprendre les choses, c'est de réfléchir, d'analyser, de décortiquer la réalité.
- Une deuxième manière de rentrer dans une connaissance du monde, c'est par le biais des sensations. Les personnes qui connaissent le monde par cette voie-là vont utiliser leurs cinq

sens pour sentir dans quel environnement elles sont. Elles vont être des personnes qui ont besoin de toucher les choses de les entendre, de les sentir, de les goûter. Elles vont rentrer de manière plus prégnante dans la réalité, elles vont partir plus de l'expérience.



- Une troisième manière de rentrer dans le monde, c'est par l'intuition. C'est aussi une intelligence qui peut être mise en œuvre. L'intuition fait référence à un savoir humain fondamental que chacun a en soi et qui nous relie à toute la mémoire du monde. L'intuition est aussi une manière de connaître les choses, et de mettre du sens sur ce que l'on peut vivre.
- Une quatrième porte d'entrée, ce sont les sentiments. Les personnes qui sont davantage dans cette porte d'entrée sont très vite dans l'affectif : elles aiment ou elles n'aiment pas. Ce sont des personnes qui peuvent aussi être très passionnées.

Pour donner un exemple concret, pensez à un gâteau au chocolat.

Si vous êtes plus rationnel, vous allez être intéressé par la recette du gâteau au chocolat. Comment fabrique-t-on ce gâteau ?

Si vous êtes plus de l'ordre des sensations, vous allez vouloir manger le gâteau au chocolat et c'est donc une autre manière de connaître le gâteau au chocolat que d'en connaître la recette.

Si vous êtes dans l'intuition, peut-être que le gâteau au chocolat va vous ramener au souvenir de votre grand-mère. Cela va vous faire repenser à des saveurs, à plein de choses.

Si vous êtes affectif, le gâteau au chocolat, vous allez l'approcher en fonction du fait que vous l'aimez ou vous ne l'aimez pas.

Ce que je veux dire à travers ces quatre portes d'entrée, c'est que, comme dit JUNG, chaque être humain a une porte d'entrée privilégiée, mais aussi qu'on remarque que, dans notre monde occidental, et notamment à l'école, dans l'enseignement, on a pris la porte d'entrée de la raison pour connaître le monde et les choses. Et on laisse peu de place aux autres langages et aux autres portes d'entrée. Et on peut dire que l'école et notre monde exclut peut-être les gens qui peuvent connaître les choses autrement que par la raison. La pratique artistique va nous permettre de nous déconnecter de la raison et du mental et de connaître et de dire les choses par d'autres moyens que la réflexion, la théorie et la raison.

Si un musicien est trop branché sur son mental, il va bien sûr perdre le rythme du groupe avec lequel il joue. Pour pouvoir entrer dans une pratique artistique, il faut parfois pouvoir se laisser aller à un jeu avec les autres et perdre un peu la raison. C'est une autre manière d'être. Permettre à l'art d'entrer à l'école et donc reconnaître l'art et les pratiques artistiques comme une possibilité d'expression pour toute une frange de la population, c'est vraiment leur donner accès à l'expression et c'est vraiment une démarche qui peut aller dans le sens de plus d'égalité sociale.

Un autre effet de la pratique artistique, c'est de nous connecter à notre intériorité. J'entends par intériorité tout ce qui est de l'ordre de notre imaginaire, de notre émotion, de notre vécu. Je pense que c'est important dans la société actuelle de nourrir notre intériorité pour pouvoir être des êtres humains plus forts, pour pouvoir résister à tout ce qui peut être des sollicitations ou des dépendances, par rapport à des manières de pensée, à des consommations, toutes ces sollicitations qui peuvent venir de l'extérieur. On pourra d'autant mieux répondre à ces sollicitations qu'on a créé en soi quelque chose de fort qui peut nous rendre un peu solide vis-à-vis du monde extérieur. Je pense que le travail artistique peut aider à construire des individus plus forts et plus solides.

Un des effets de la pratique artistique, c'est qu'on voit que ce qui est considéré parfois comme un défaut ou comme un handicap dans le monde social, peut être renversé et considéré comme une qualité, une singularité ou quelque chose de positif. Souvent on voit des personnes mal à l'aise parce qu'elles ont un physique pas tout à fait dans la norme qui arrivent à le valoriser dans la pratique artistique, parce que dans la pratique artistique on va aller dans le soutien de la singularité de chacune des personnes. C'est peut-être cela le travail de l'artiste dans le champ du social: c'est accompagner les personnes pour qu'elles puissent exprimer en toute liberté leur singularité. On pourrait dire que souvent le champ social enferme les personnes. Quand on voit les personnes âgées dans les homes ou maisons de retraite, les handicapés dans les institutions, les jeunes dans les écoles, on les voit enfermés dans des étiquettes, dans des rôles un peu stéréotypés. Ils ont une identité un peu prescrite comme personnes âgées, comme handicapés. Faire un travail artistique avec ces personnes, c'est peut-être leur ouvrir d'autres types d'identités.

J'ai vu un atelier théâtre créé dans une municipalité auquel participaient des personnes âgées. Et elles disaient que déjà le simple fait de sortir du home, d'aller dans le centre culturel, elles se mettaient en mouvement, elles prenaient des chemins qu'elles n'étaient pas habituées de prendre, elles rencontraient d'autres personnes. Cela les mettait en processus de création, alors qu'au départ elles étaient enfermées dans un statut d'inutilité sociale. Cela les avait redynamisées.

Il y a quelques conditions importantes à mettre en place quand on a une pratique artistique dans le champ social.

Il faut être attentif à la liberté des usagers. Ainsi, j'ai entendu un comédien qui met en place un atelier théâtre dans un CPAS (centre public d'aide sociale), ici en Belgique, qui disait avoir vu venir dans son atelier une personne qui n'osait pas entrer. Et cette personne lui indiquait que c'était son assistante sociale qui lui avait dit qu'il serait bien qu'elle vienne à l'atelier théâtre parce qu'elle était timide et que cela lui ferait du bien. Si l'atelier artistique est vu avec l'objectif de guérir les personnes ou de leur "faire du bien", indépendamment de ce qu'elles, elles ont envie, on rate l'objectif. De nouveau, on met les gens dans une identité prescrite en dehors d'eux. L'important c'est de pouvoir proposer ce type d'atelier mais que les personnes gardent la maîtrise de la décision d'y participer ou non. Cette question de la liberté est au cœur du travail qui s'engage.

L'autonomie est aussi une condition à respecter dans les ateliers artistiques. Cela veut dire que les artistes ne soient pas soumis à des objectifs qui ne sont pas les leurs. Par exemple, si un artiste intervient en milieu scolaire, qu'il ne soit pas obligé de commencer à coter les expressions qui vont avoir lieu dans l'atelier. Entrer dans des cotations scolaires, c'est participer à des objectifs qui ne sont pas des objectifs artistiques. Il faut distinguer le cadre artistique du cadre institutionnel. C'est la même chose dans les institutions telles que les CPAS, où on voit des ateliers artistiques qui se créent : il faut garantir une autonomie à ce type de pratique.

Nathalie se demandait si les artistes qui interviennent dans le milieu social sont des « artistes ratés ». Je dirais que les artistes qui interviennent sont surtout des artistes qui sont passionnés par l'envie de transmettre leur art à une population qui n'a peut-être pas accès à cet art-là. La passion est, pour moi, une des clés de la réussite. Les artistes qui interviennent dans ces milieux doivent justement être hyper-compétents parce qu'ils doivent s'ajuster aux personnes, trouver des pédagogies qui

conviennent, pouvoir construire une représentation artistique avec les personnes qu'ils ont dans leurs ateliers. Ce qui est important, c'est que les artistes, comme les travailleurs sociaux, soient libres d'organiser ce type d'activité. Si les artistes sont là parce qu'on leur a commandé un atelier ou si l'assistant social intervient parce que c'est une commande qu'il est obligé de respecter, l'un et l'autre sont à la base déjà instrumentalisés. Comment peuvent-ils rendre les gens autonomes et libres si eux-mêmes sont déjà instrumentalisés ? On doit donc s'interroger sur notre liberté de travailler et d'initier ce type de projet.

Ce type de projet naît souvent d'une rencontre par exemple entre un travailleur social, qui est peut-être passionné par une discipline artistique et qui a rencontré un artiste avec qui il a envie de travailler. A partir du moment où il y a ce type de rencontre, le projet a déjà certainement des chances d'avancer et d'être positif.

Autre question qui se pose : est-ce que c'est intéressant que le travailleur social participe à l'atelier artistique qui est organisé avec les usagers ? Je crois que c'est intéressant parce que, pour une fois, le travailleur social ne sera pas dans une relation de face à face. Il sera *avec* les personnes et pourra créer une relation d'alliance avec les usagers. Et, également, il sera dans une position, non plus d'expert, mais peut-être de non-savoir par rapport au langage utilisé. Il n'est peut-être pas habitué à utiliser le langage des sensations ou de l'intuition et il va être dans une position plus fragile que les usagers. Que le travailleur social puisse expérimenter cette situation de fragilité, cela peut être positif pour son travail. Sans doute qu'il écouterait les usagers de manière différente par la suite.

Pour conclure, je dirais que l'art a souvent joué un rôle subversif, que ce soit dans la musique, le théâtre, etc. L'art peut vraiment avoir un rôle d'émancipation. Utilisons-le dans le travail social.

Merci

**Nathalie MAHIEU :**

Je vous propose de passer successivement la parole aux différents intervenants et vous disposerez ensuite d'un temps pour adresser les questions que vous souhaitez.

Je passe la parole à Véronique BAYER.

**Véronique BAYER :**

En dehors des questions de biographie personnelle, j'ai cherché à intellectualiser ce qui fait et ce qui justifie aujourd'hui de croiser ces deux mondes : l'art et le travail social.

Le propos que je tiens aujourd'hui est l'objet d'une coproduction. Didier DOUMERGUES qui a été mon professeur, mon maître, a largement contribué au propos que je vais soutenir aujourd'hui.

Donc deux mondes, avec ce qui se passe toujours dans deux mondes, c'est-à-dire des liens et des tensions. Je vais essayer de poser un certain nombre de liens et de tensions et surtout je vais essayer de vous exposer les problèmes que j'ai, en tant que responsable pédagogique, parce que c'est quand même cela qui m'anime pour essayer de croiser ces deux mondes.

La fonction du travail social, sa caractéristique, c'est de traiter des problèmes sociaux. Le monde de l'art, et notamment de l'art contemporain, puisque c'est celui qui nous intéresse aujourd'hui, c'est de traiter aussi les questions sociales, avec d'autres supports, avec une autre grammaire, et de représenter les faits sociaux. C'est principalement cela la fonction de l'art contemporain. La façon dont ces faits sociaux sont représentés produit des réactions. On voit donc là les liens et les tensions.

Deuxième argument : c'est que l'œuvre d'art entretient un lien très étroit avec la notion de personne. Quelle est l'une des fonctions de l'art sinon que d'être touché, ému, bouleversé, se questionner, apprendre quelque chose. C'est une des fonctions de l'art. Vous conviendrez qu'on pourrait aussi dire cela de la rencontre avec la personne. Une rencontre a pour objet d'être touché, ému, bouleversé, d'apprendre quelque chose. Or, les personnes, les êtres humains, c'est ce qui préoccupe principalement les travailleurs sociaux. On observe, cela a été dit par ma collègue, que les travailleurs sociaux tentent de mettre à distance les personnes, de limiter les émotions. Quand je dis cela, il ne s'agit pas d'un jugement moral. Des travaux de chercheurs, je pense notamment à Marc BESSIN et Pascal MONNIER, expliquent qu'une des stratégies de défense des métiers du travail social, c'est de mettre à distance les personnes, non pas parce que ce sont des personnes qui n'ont pas de jugements moraux, mais simplement pour se protéger. On en conviendra, être travailleur social aujourd'hui, c'est rendre compte d'une pratique quotidienne de sollicitude appliquée. C'est une expérience ininterrompue de proximité, de responsabilité, d'attention portée à une personne dont l'état de santé et la vulnérabilité sociale est grande.

C'est cette expérience continue de la proximité, de la vulnérabilité, qui nous oblige, nous travailleurs sociaux, à nous mettre à distance. Ce problème est aussi historiquement marqué, les prémices du travail social étant d'abord la charité et les bonnes œuvres. Pour exister en tant que tels, les travailleurs sociaux ont été obligés d'inventer des méthodologies, de rationaliser les choses, pour être identifiés comme métier. Or, aujourd'hui, on est dans la difficulté des questions de l'émotion et de l'affect dans le travail social. Comment, pour moi responsable pédagogique, former les travailleurs sociaux à l'émotion, à l'affect, à l'ambivalence des sentiments humains ? C'est l'enjeu, puisqu'on s'en défend, puisqu'on est dans la difficulté de ce problème.

Deuxième problème : on nous fait des injonctions d'innovations, les travailleurs sociaux doivent être innovants. Quand vous êtes responsable pédagogique, qu'est-ce que vous pouvez inventer pour développer des compétences d'innovation chez les travailleurs sociaux ?

Cela fait deux sérieux problèmes : des compétences d'affect et d'émotion, des compétences d'innovation.

Vous voyez bien comment, à un moment donné, parmi d'autres expériences pédagogiques, la question de l'art, le sujet de l'art devient une question possible.

Avant d'expliquer mes arguments sur les raisons qui permettent de dire que l'art répond aux questions sociales au même titre que le travail social, je voudrais témoigner d'une expérience que je conduis actuellement dans l'école où j'ai la responsabilité pédagogique de plusieurs formations, qui est une expérience parmi d'autres que j'ai travaillées auprès de Didier DOUMERGUE.

Cette expérience est conduite auprès de personnes qui suivent un diplôme d'État d'ingénierie sociale. Dans l'ingénierie sociale, il y a la compétence d'innovation. L'idée est de permettre aux travailleurs sociaux de développer des compétences d'innovation, en lien avec les questions sociales nouvelles. Les personnes qui suivent ces formations sont destinées à être des cadres développeurs. Cadre, cela renvoie à l'encadrement, et développeur cela veut dire inventer, innover. On a eu l'idée de construire un module pédagogique en trois temps :

- Un premier temps qu'on a appelé une phase d'immersion, qui consiste
  - o à alterner des séquences d'enseignement sur la question des sciences, du savoir et de l'art ; et comment ils sont historiquement liés et séparés l'un de l'autre.
  - o à réfléchir dans cet enseignement sur l'articulation entre art et travail social,
  - o à examiner les liens qu'il y a entre la recherche dans le travail social et la création.

Ces séances de cours sont alternées de visites dans des institutions et des établissements d'art contemporain, l'objet étant d'aller dans ces espaces et de comprendre, voir, décrire, analyser, juger les objets d'art contemporain qui sont présentés et qui représentent le monde.

Cette première étape, l'immersion, permet d'acquérir la grammaire, le langage, les questions que propose l'art contemporain.

- Une deuxième phase est la phase de confrontation où il s'agit d'associer ces cadres développeurs à des artistes et d'engager cette rencontre pour savoir quels sont les arguments théoriques des artistes, comment ils fabriquent leurs objets, quelles sont les étapes exploratoires qui prévalent à toute production. Qu'est-ce que c'est l'acte d'écrire ? Qu'est-ce que c'est l'acte de créer ? Le but est de stimuler cette rencontre entre cadres développeurs de l'action sociale et artistes contemporains, qui, me semble-t-il, posent les mêmes questions mais utilisent des supports et des grammaires différentes pour y répondre.
- Le troisième temps, c'est le temps de l'expérimentation. Là, le projet est ambitieux ; je n'ai pas pu encore le mettre en œuvre à l'école, mais on a pu le mettre en œuvre dans un autre établissement. Il s'agit de permettre aux étudiants de mettre en scène leurs recherches en travail social. J'ai appris il n'y a pas très longtemps qu'il y a une école aux États-Unis qui permet aux thésards de danser leur thèse. Il s'agit, à partir des supports, du langage et des matériaux de l'art contemporain, de mettre en scène, de construire leur recherche, et évidemment de trouver une façon de conceptualiser, de rendre intelligible, avec de l'affect et de l'émotion leur question de recherche.

Voilà très vite racontée cette expérience.

Je voudrais dire ce qui motive cette expérience et ce qui a prédéterminé pour nous l'idée de construire cette expérience et de faire un lien entre l'art contemporain et la recherche en travail social.

Je pense qu'il est important de se redire, et en ce moment ce n'est pas très à la mode, qu'il y a une nécessité absolue de participer au développement intellectuel des travailleurs sociaux, et notamment des cadres de l'action sociale. Nous considérons qu'il s'agit même de la principale mission des institutions de formation. Or, l'art, et l'art contemporain, sont des activités intellectuelles et abstraites. Ce qui est intéressant dans l'art contemporain, c'est que chaque mouvement de l'art s'est construit sur une transgression ; l'art contemporain s'est construit sur la transgression de la figuration, de la représentation, de l'image, pour rendre les choses abstraites et intangibles. Il me semble qu'aujourd'hui, dans les écoles de travail social, nous avons l'obligation de réinvestir la recherche et l'intelligence.

L'art contemporain a cette fonction merveilleuse qui est de reconsidérer et de repenser ce qu'est le beau. Il remet en question la question et l'idée de la beauté. Il propose des formes incompréhensibles qui invitent le regard, le travailleur social, à prendre le risque de se déplacer. Il nous fait courir un risque extrêmement important, le risque de se déplacer, le même risque important que celui de la rencontre avec autrui. Rencontrer l'autre, c'est un risque.

La recherche en travail social, c'est bien tenter d'élargir ses représentations, de conceptualiser ses pratiques. C'est bien une démarche qui nécessite de s'abstraire de son quotidien, de son point de vue, pour élargir sa connaissance d'un sujet, pour le penser, et, seulement à terme, agir.

Si l'art est une activité intellectuelle, un moyen même de connaissance supérieure, qui propose des ruptures, nous mesurons combien, dans ces expériences, il stimule l'action de recherche et de déplacement de ces étudiants. Les étudiants sont invités à observer, à décrire, à regarder les pièces. Ils formulent leurs interrogations, ils énoncent des jugements, ils témoignent comment les artistes transfigurent notre quotidien, en mobilisant à la fois des objets quotidiens, des objets banals.

L'art et la recherche en travail social invitent à voir autrement la beauté des personnes et des choses, en introduisant une rupture dans notre perception quotidienne.

Je m'arrêterais là, mais je voudrais revenir sur la question de l'instrumentalisation. Je ne crois pas à l'instrumentalisation du travail social et de l'art, ou je suis pour l'instrumentalisation du travail social et de l'art.

L'instrumentalisation est un mot très beau qu'on a complètement galvaudé. Instrumentaliser, cela veut dire servir comme d'un instrument. L'instrument, c'est la *techné*, la technique, et on a besoin de technique pour faire du lien, mais surtout on a besoin de technique aujourd'hui pour faire rupture.

**Nathalie MAHIEU :**

Merci beaucoup.

Je vais passer la parole à Dinora DE WAELE.

**Dinora DE WAELE :**

Je voudrais commencer par une question à notre public :

Souvenez-vous quand vous étiez petits, qui d'entre vous aimait la musique, la danse, le théâtre, les mots ? Ou un de ceux-là. ?

Et qui d'entre vous continue à faire quelque chose avec ces disciplines ?

Et qui d'entre vous peut profiter de voir ou d'écouter les arts ?

J'ai une histoire personnelle qui fait que je suis très attachée à ce thème du social artistique. Je voudrais expliquer mon trajet de travail qui a tout à voir avec cette piste.

Je viens d'une famille en Flandre, -je suis flamande et je fais des fautes et je m'en fous sinon je n'ose pas ! Je suis née dans une famille avec 5 enfants et mon papa était un patient psychiatrique (il était maniaco-dépressif).

Quand il y a ce genre de problème, cela amène des problèmes financiers, cela amène des problèmes de famille, donc j'en ai eu des problèmes étant enfant. Mais mon papa chantait, il jouait de l'harmonica et de l'accordéon, il faisait du théâtre ; ma maman dessinait. Malgré tous les problèmes qu'il y avait, malgré les jours presque noirs et ce jour où je rentrais de l'école, étant petite à huit ans, et où ma mère, très intelligente et très ambitieuse, me disait : "Ma fille, j'ai amené ton papa à l'hôpital, il ne va plus jamais venir à la maison et je ne sais pas comment ça va aller ici". Je me suis dit que, si ma maman ne sait pas et si mon papa n'est pas là, il y a un problème. Mais elle a continué en disant : "Il faut qu'on arrive à ce soir, et ce soir on va aller se coucher et demain, il y a une autre journée". C'est pour cela, je crois, que maintenant, je peux avoir des problèmes fous et ...je dors ! Elle me l'a appris !

Mais je reviens sur le fait que c'est difficile. Il y a cependant un petit côté d'art dans les gens qui est une ressource immense pour y faire face.

Pour mon premier job, je suis devenue institutrice maternelle. J'aimais beaucoup les enfants. J'ai fait beaucoup d'intérim pendant trois ans au début et j'ai connu beaucoup de classes différentes, et ce qui m'a toujours frappée, c'est que tous les enfants s'occupaient d'art. Il n'y avait jamais dans une classe un enfant qui ne s'adonnait à aucune discipline. Chacun était occupé avec quelque chose. Après, j'ai fait l'école sociale. Il y a une différence entre les formations francophones et néerlandophones : nous avons dans notre formation quatre options, dont une option socioculturelle. Et j'ai été travaillé dans un centre culturel d'abord à Bruxelles puis près de Maachen. Ce qui était important pour moi, c'est que je pouvais travailler avec les écoles de base : des enfants de deux ans et demi à douze ans. Je parlais beaucoup avec les instituteurs et les directions afin de réaliser une piste artistique avec les enfants entre les écoles et le centre culturel. Les enfants de deux ans et demi à cinq ans avaient deux fois par an une activité et à partir de six ans, ils avaient trois activités. Donc, durant leur scolarité, ils avaient eu, en tout, vingt quatre activités culturelles artistiques : du cabaret, du théâtre, des expositions, etc. On a même fait une présentation de quatre extraits d'opéras arrangés pour les enfants. Je pense que jusqu'à cet âge-là, les enfants sont très ouverts à tout cela.

J'ai aussi vu que beaucoup de mes collègues faisaient la même chose pour les 12/18 ans. Alors, là, c'est plus dur ! La moitié y va à contrecœur, ou s'occupe d'autre chose.

Je pense que dans chaque être humain il y a un côté artiste et je suis convaincue qu'il y a beaucoup de gens qui ne découvrent pas leur côté artistique. Évidemment, je me suis mariée avec un artiste et mon mari a toujours eu une école de peinture. La plupart de ses élèves étaient des femmes qui,

quand leurs enfants étaient mariés ou indépendants, avaient du temps libre et finalement pouvaient enfin faire quelque chose de leur dimension artistique. Je pense que beaucoup de gens ont un côté artistique qu'ils n'exploitent pas ou ne le développent pas.

Cela fait quinze ans que je suis dans notre école, et la nouvelle direction, il y a trois ans, nous a demandés de connaître nos « dadas ». Elle voulait que chacun se sente à sa place. J'ai donc proposé qu'on démarre une piste sociale artistique dans l'école, mais surtout pas de faire un ou deux cours sur l'art, mais que ce soit une piste qui se déroule tout au long de la formation.

Cela a pris beaucoup de temps d'échange avec les collègues pour savoir ce que ça pouvait être dans l'économie, ce que ça pouvait être dans la sociologie ou dans la psychologie. On a trouvé beaucoup de choses intéressantes, mais ce n'était pas intelligent de faire cela uniquement avec des assistantes sociales. On avait besoin d'inspiration. On a donc fait un réseau en invitant nos lieux de stage et tous ceux qui s'y occupaient du travail socio-artistique et en leur demandant s'ils étaient intéressés qu'on se rencontre quelques jours pour réfléchir ensemble sur ce qui est important pour eux, et sur ce qu'on doit faire dans la formation afin de former des assistants sociaux qui arrivent ensuite dans des projets socio-artistiques.

On a fait plusieurs journées, avec 45 représentants de projets, dont 25 personnes qui viennent en moyenne, et 8 personnes qui réfléchissent l'après-midi avec nous sur comment on peut former nos assistants sociaux de façon à ce qu'on ne leur donne pas un diplôme pour avoir suivi deux ou trois cours, mais pour qu'ils puissent justifier d'une piste artistique développée et suivie tout au long de leur vie professionnelle.

J'ai un collègue qui fait du théâtre avec les étudiants. Les étudiants de deuxième année font une pièce de théâtre sur le socio-artistique et ils présentent cela aux étudiants de première année qui sont touchés de toute autre façon sur la question du travail social que par d'autres matières. Donc dans notre école, les collègues et les étudiants sont convaincus que c'est une piste intéressante, mais on est toujours en train de chercher. Ce n'est pas évident : dans le premier rapport des rencontres de notre réseau, les artistes se sont demandé comment nous allions faire comprendre aux étudiants assistants sociaux l'importance de cette piste artistique. C'est en train de venir : sur onze écoles néerlandophones, il y a trois écoles qui s'occupent plus ou moins de cela. A Courtrai, ils ont tout un module socio-artistique pour ergothérapeutes, assistantes sociales, etc.; à Anvers, ils ont une piste sur la médiation de l'art et des cultures ; et dans notre école, on a maintenant démarré cette piste socio-artistique. Pour moi, ce qui est central, ce n'est pas comment introduire l'artistique dans le social, mais comment aider les gens à renouer avec leur côté artistique.

**Nathalie MAHIEU :**

Je donne la parole à Mascha JOIN-LAMBERT.

**Mascha JOIN-LAMBERT :**

Vraiment je crois que quasiment tout a été dit. J'ai voulu parler en dernier parce que vous êtes toutes des praticiennes, ce que je ne suis pas, et donc c'est peut-être un regard plus d'observation que je peux apporter.

Vous connaissez l'émission de France-Musique les dimanches après-midi de trois heures à quatre heures, *Les critiques musicales*. Ici aussi, on est là, on a un thème et chacun l'aborde à sa façon. J'ai l'impression que nous arrivons toutes les quatre à un accord, par rapport à ce qui a été dit.

Je vais très rapidement dire un peu, pour ce que j'en sais, la place que la création artistique occupe chez nous à ATD Quart Monde. Je voudrais partager aussi avec vous ce que j'ai appelé le piège de l'utilisation de l'art dans le social, et j'ai l'impression que je commence là où Véronique a terminé, en

disant que l'art appelle aussi à l'affectif et à l'émotionnel comme compétence, et c'est là qu'il devient aussi une question pour nous.

Pour ceux qui ont vu le film hier soir, *Joseph l'insoumis*, il y a quelque chose qu'on n'a pas du tout montré, parmi une multitude de choses qui existaient, c'est que, une des choses qui se faisait dans ce camp, c'était du théâtre. Et une des premières pièces qui a été jouée avec les jeunes, et avec une artiste, c'était Antigone. Évidemment, Antigone n'avait pas été choisie au hasard. C'était une façon de permettre aux jeunes, et aux filles notamment, de se revivre. C'est très vieux mais cela vous donne l'idée de l'approche artistique que l'on fait chez nous.

A travers tout ce que fait ATD avec les enfants, depuis très longtemps, l'encouragement à l'expression artistique du message des enfants qui ont connu la honte prend une très grande place. Depuis, presque vingt ans, ici à Bruxelles, il y a *La maison des savoirs* qui est un lieu de création artistique, où j'ai vécu il y a quelques années un moment très touchant : une mère de famille avait recopié trait par trait *l'Angélu* de Millet, et elle expliquait, alors qu'on lui demandait pourquoi elle avait choisi ce tableau et en quoi il la touchait, que la femme était en train de pardonner à l'homme. J'ai toujours trouvé que c'était un très bel exemple de la manière dont quelqu'un peut se réapproprier la tradition artistique de sa propre culture, de la reprendre dans sa propre vie, et en faire quelque chose qui permet de donner sens à son propre vécu.

*La maison des savoirs* à Bruxelles accueille les gens mais il y a aussi des animateurs qui vont dans la rue. Ce sont les bibliothèques de rue, c'est le théâtre dans la rue, pendant toutes les vacances. Je voudrais aussi signaler les deux belles expériences qu'ATD a faites avec des chorales, ces dernières années, à Bruxelles et à Paris, où à la fois des gens de la rue et des travailleurs sociaux, des volontaires, des amis, des amateurs sont venus ensemble se mettre devant le défi de donner une expression à leur voix.

Je voudrais aussi citer toutes les expériences théâtrales, et notamment le théâtre des femmes aux Pays-Bas, à Amsterdam. C'est un théâtre de femmes où les professionnels travaillent aussi depuis beaucoup d'années avec des femmes sur des textes que des femmes écrivent elles-mêmes, pour reprendre leur vie et pour redonner une image poétique de leur vécu.

Pour ce qui est de nous, à Neudorf, nous avons fait, depuis une dizaine d'années déjà, des chantiers d'été, toujours sur des thèmes qui concernaient les jeunes et l'actualité de l'Europe, avec l'appui d'artistes, pour que la production du chantier à la fin soit une œuvre artistique commune. Et, pour les vingt ans de la journée mondiale de la lutte contre la pauvreté, nous avons fait un festival à Berlin, un festival international qui s'appelait « *L'art résiste à la misère* » et qui pendant dix jours a réuni des groupes amateurs de toute l'Europe dans toutes les disciplines. C'était une expérience assez extraordinaire.

Tout cet acquis d'apprentissage, ensemble, avec les familles et les personnes adultes, les jeunes, les enfants, me fait dire qu'il est très important que les travailleurs sociaux se lancent dans cette piste et essayent de transmettre et de permettre à la clientèle qu'ils connaissent de s'ouvrir au monde des arts.

Il y a d'abord toute cette question de l'accès au patrimoine artistique et je trouve qu'aujourd'hui, nous disposons d'une pédagogie muséale, d'une pédagogie théâtrale, d'une pédagogie musicale qui a fait des progrès énormes et qui permet de faire des choses magnifiques. Ainsi, durant tout l'été, dans toute l'Europe, tous les grands festivals sont toujours retransmis sur grand écran, sur les grandes places publiques. Je parle de la musique, mais c'est vrai pour toutes les autres disciplines.

Il y a non seulement l'accès au patrimoine qu'il faut absolument favoriser, mais aussi l'épanouissement des talents. Dans chaque homme dort un artiste, c'est vrai non seulement pour les futurs travailleurs sociaux, mais c'est aussi vrai pour les enfants et pour tout un chacun. C'est le chemin qu'il faut faire avec ceux qui ignorent complètement qu'ils ont des talents, c'est découvrir leurs talents. Là aussi les pédagogies modernes, l'utilisation du multimédia, les facilités de communication et de mobilité offrent des possibilités extraordinaires pour permettre à chacun d'accéder à cette dimension artistique. Mais il faut s'y lancer et cela demande sans doute une rupture d'habitude dans le travail social.

Troisièmement, je crois aussi, pour l'avoir vu, que l'utilisation des activités artistiques dans un but thérapeutique offre aussi des possibilités fantastiques. Pour rester sur le théâtre des seniors, nous avons eu à Berlin, une troupe de seniors de Kielce, en Pologne, qui, avec les responsables du théâtre municipal, et soutenue par les possibilités des médias modernes (en voix off, notamment) avait monté une pièce de théâtre. Et quand je téléphonais régulièrement à Kielce pour avoir des nouvelles des uns et des autres, la directrice me disait : « tu sais, les gens n'ont pas le temps de mourir ! ». Ils étaient pris par tout le travail de remémoration car on leur faisait réciter leurs souvenirs d'enfants et les chants dont ils se souvenaient. Il y avait un assemblage en tableaux magnifiques, avec une danse sur chaise roulante aussi. Et tout ce travail de mise en route et de remémoration retarde la démence et leur donne un but. Ils sont venus à Berlin, ils sont allés au grand théâtre de Varsovie. Vous connaissez sûrement d'autres exemples.

Cet usage intelligent, compassionnel et passionné des possibilités qu'offre l'art est quelque chose d'extraordinaire et je ne peux qu'encourager votre profession à beaucoup plus s'y former, l'utiliser et chercher l'argent pour l'imposer.

Les pièges que j'y vois ont déjà été cités, et je voudrais souligner le piège du statique, c'est-à-dire celui qui consiste à reprendre simplement un certain académisme : il faut apprendre tel chapitre de l'histoire de l'art, ingurgiter du Mozart, tout cela c'est de la connerie. Ce n'est pas du tout ce qu'il faut faire. Ce n'est pas non plus du conventionnel pour faire de l'occupationnel, comme faire de la broderie pour faire joli. Cela, c'est fini. On doit se convaincre que cela est fini, et avoir de l'ambition pour nous-mêmes et pour les gens. Le conventionnel et l'académique, c'est fini.

#### **Nathalie MAHIEU :**

Après ces quatre interventions qui interpellent, nous avons quelques minutes pour un échange et vos questions seront les bienvenues.

#### **Viviane THEYS :**

Dans les services comme les nôtres, c'est-à-dire les services en milieu ouvert, notamment en Belgique, on laisse la part belle à la créativité. Je sens qu'à travers les différents services que je côtoie et qui sont les mêmes que le mien, il y a une grande part artistique qui émane des personnes qui y travaillent. Et cela fait partie du plaisir que l'on a à travailler dans ces structures et qui fait que de plus en plus dans ce type de service, l'expression artistique, la dimension artistique prend une part de plus en plus importante dans le travail et dans l'approche qu'on mène avec les bénéficiaires de l'aide.

Je voudrais vous saluer Madame DE WAELE, parce que vous êtes la seule personne néerlandophone qui est présente ici. Vu le contexte, cela fait du bien de vous entendre. En plus, on a vraiment envie de se demander s'il n'y a pas vraiment moyen de faire une petite formation ou un stage dans votre école pour être un peu plus au point ou avoir un peu plus d'éclairage sur cette dimension artistique dans le travail social. Voilà, cela pourrait être une des perspectives qu'on pourrait souhaiter.

#### **Anna RURKA :**

Merci pour toutes vos contributions et le témoignage de vos expériences.

Je poserai ma question plus en ma qualité d'enseignante chercheuse que présidente d'une OING. Avec Véronique, nous partageons presque notre quotidien parce qu'entre l'université et l'ETSUP, nous avons une convention et nous pouvons partager nos inquiétudes au quotidien. Je voulais poser la question sur la difficulté à changer les choses, car l'art peut faire rupture, comme disait Véronique.

Comment avez-vous réussi à introduire cet élément innovateur qui fait rupture. Dans les institutions universitaires où tout est institué, un moment de changement demande du courage. Pouvez-vous nous faire part de la bonne recette.

**Véronique BAYER :**

Quand j'entends Viviane dire que l'expression artistique, c'est très beau et ça nous fait du bien, j'ai envie de dire que l'art et la création, c'est aujourd'hui très dangereux. C'est dangereux dans nos écoles, c'est dangereux dans notre pratique, parce que sa fonction c'est de déplacer, subvertir, engager des crises, remettre en cause, etc. Est-ce qu'on est prêt, chacun à nos places et dans nos institutions, à prendre ce risque-là ? Si on n'est pas dans cette dynamique-là, ce n'est pas de l'art que l'on fait, c'est de la culture. La culture a comme fonction le lien social, l'art a comme fonction la crise, la rupture, le déplacement. Peut-être qu'aujourd'hui on est dans une confusion des termes. Si j'ai pendant plusieurs années, introduit des pratiques artistiques comme techniques de la relation, comme supports de la médiation entre travailleurs sociaux et usagers, ma préoccupation est maintenant autre. Et c'est encore un problème pédagogique que j'ai: comment organiser le bordel ? Comment organiser la crise ? Comment faire rupture ? Comment permettre aux travailleurs sociaux de s'emparer de ces questions-là ? Parce que je fais l'hypothèse que les artistes contemporains aujourd'hui ont une petite longueur d'avance mais que pour le moment on n'en est pas là dans le travail social. On est dans des pratiques culturelles mais pas dans des pratiques artistiques.

**Viviane THEYS :**

Je n'ai pas dit que la dimension artistique dans le travail social, c'était beau, c'était bien. J'ai dit que là où j'étais, c'était quelque chose qui est usité, c'est quelque chose qui nous est autorisé et qui nous donne du plaisir dans le travail.

Maintenant là où je te rejoins, c'est qu'il y a une prise de risque. Et je pense que, dans nos services, où on utilise ces techniques comme allant de soi, on prend énormément de risques. Il y a beaucoup de choses à gérer. C'est peut-être plus facile de travailler de manière un peu plus conventionnelle sur des routes bien tracées. Sortir des sentiers battus, c'est quelque chose d'un peu compliqué, à gérer avec les travailleurs, avec les usagers, avec nos inspecteurs, avec les politiques.

**Barbara ORZELOWSKA (Éducatrice spécialisée association Jean Cotxet Paris):**

Je suis éducatrice dans un foyer éducatif pour des jeunes filles en rupture avec l'école, avec la famille, avec le monde. Depuis cinq ans, j'ai co-animé un atelier théâtre qui existe au sein du foyer. Deux idées me viennent en tête.

D'une part, créer, c'est faire quelque chose à partir du néant, ce n'est pas avoir accès à la culture elle-même. Cela vient du néant, cela vient de quelque chose qui n'existe pas, qui est vide. Avec les jeunes qu'on accueille, j'ai vu, en tant qu'éducatrice qui les fréquente au quotidien, ce néant, cet espace d'incompréhension de quelque chose qui n'est pas construit, qui émerge, qui est difficile, qui prend différentes formes, car leur néant est fait de leurs difficultés et de leur histoire. Ça vient de l'intérieur, du moins au travers de l'expérience que j'ai avec ces jeunes. Pendant cet atelier, on a essayé l'art comme étant le fait de renouer le dialogue avec soi-même, pour, après, renouer le dialogue avec le monde.

Je pense que beaucoup d'entre vous connaissent le livre d'Éric FROMM, « *l'art d'aimer* ». Je pense que, dans une pratique éducative au quotidien, on est amené à travailler à côté des jeunes, et la question de la proximité est majeure dans une structure d'hébergement, et l'art apparaît dans cette façon d'être. Nous, travailleurs sociaux, on doit être artiste avec les autres.

**Alain GRIFFOND (directeur général adjoint association Jean Cotxet Paris):**

Je voudrais témoigner de quelque chose qui tourne autour du sujet, de l'expérience dont parle Barbara avec des jeunes qui ne vont pas bien. Je trouve que la façon dont on l'aborde est un peu chargée, un peu dramatisée. On pourrait en parler de façon un peu plus détendue, il n'y a pas de risque en la matière... C'est une façon de prendre soin par exemple, tout simplement. Je pense qu'il y a quelque chose qui tourne autour du soin, du mieux-être, et cela me paraît en fait assez libérateur le fait de pouvoir mettre sur une feuille blanche un peu de couleur. Il y a un côté médiation, cela aide à dire, cela aide à ne pas dire uniquement par des cris ou du bruit. Je trouve qu'il y a tout à gagner à se laisser aller à ce genre de chose. Et cela a quelque chose à voir avec de l'éducation, déjà aussi un peu du thérapeutique, de l'entre-deux. C'est probablement donner une possibilité d'expression aux autres, d'exprimer ce qui fait faille à l'intérieur, ce qui fait mal, et de le projeter sur l'extérieur. Je trouve que c'est vraiment une approche très intéressante.

**Dinora DE WAELE :**

Je voudrais parler un peu avec vous sur une phrase qui correspond à nos idées. Dans notre réseau, on a dit, et je pense que ça correspond un peu avec ce que vous dites, qu'au fond on ne veut pas s'occuper du social ou de l'artistique, on veut choisir la richesse, la liberté et les doutes du non-sens. On est toujours occupé par des choses qui doivent avoir du sens. Les jeunes, qui sont en recherche, ont le droit de s'occuper du non-sens, surtout que pour eux, cela a beaucoup de sens ! Ici, dans nos régions, on doit gagner de l'argent, tout doit avoir du sens, tout doit aller vite, etc. Non ! On s'arrête et on s'occupe du non-sens ! Ca c'est notre droit !

**Bernadette HEINRICH :**

Juste dire qu'il y a une nouvelle revue qui vient d'être éditée par LABISO, le laboratoire d'innovation sociale sur *Culture, Art et Travail Social*. Et c'est le résultat d'un groupe de travail de « *Culture et Démocratie* », une association de Bruxelles qui travaille beaucoup ces questions, et qui a fait un groupe de travail avec des enseignants des différentes écoles sociales de Wallonie, et ces enseignants font part de leurs expériences et de leurs réflexions sur cette question-là.

**Philippe LECORNE :**

Nous continuons le travail de réflexion entre art, culture et travail social, avec l'intervention de madame **Catherine LEGROS, qui est Directrice de l'article 27 Wallonie**, qui va vous expliquer quel est l'objet de cette association.

**Catherine LEGROS :**

**L'ARTICLE 27 ET SES OUTILS AU SERVICE D'UN PUBLIC PRÉCARISÉ**

J'ai l'immense privilège de clôturer cette journée qui semble avoir été très importante dans son contenu.

Article 27 est une association dont le but est de sensibiliser et de faciliter l'accès à la culture. Elle a pour ambition de permettre aux personnes vivant une situation sociale ou/et économique difficile

d'accéder à une multitude d'événements culturels, mais aussi de prendre une part active à cette vie culturelle. Son nom fait référence au 27<sup>ème</sup> article de la Déclaration Universelle des Droits de l'homme qui dit que toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer aux progrès scientifiques et aux bienfaits qui en résultent.

"La culture, j'y prends part" a été choisi pour rappeler à tout un chacun que l'accès et la participation culturelle sont un droit pour tout être humain.

La définition de la culture est tirée du Rapport mondial sur la culture adopté par l'UNESCO en 1998 : *"Dans son sens le plus large, la culture peut aujourd'hui être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances. C'est elle qui fait de nous des êtres humains rationnels, critiques et éthiquement engagés. C'est par elle que l'homme s'exprime, recherche inlassablement de nouvelles significations et crée des œuvres qui le transcendent."*

Article 27 est né en 1999 à Bruxelles, à l'initiative d'une comédienne et d'un directeur de théâtre qui font le constat que peu de personnes franchissent les portes des théâtres et des lieux culturels en général. Différentes hypothèses sont évoquées, telles que les moyens financiers, la méconnaissance de l'offre culturelle, l'isolement, les problèmes de mobilité, etc.

Pour y remédier, ils lancent un projet pilote qui consiste à ouvrir les lieux culturels, à prix réduits, pour toutes les personnes vivant une situation sociale et/ou économique difficile. Ce projet très ambitieux va très vite connaître un grand succès auprès des différents partenaires qui sont le secteur culturel, les partenaires sociaux et le public.

Dès 2000, ce projet pilote s'étend à la Wallonie, et il faudra neuf années pour que toute la Wallonie soit couverte. Cette couverture est organisée à partir de quatorze cellules locales, toutes travaillant sur un même thème mais avec des variations liées aux réalités de terrain.

Outre le secteur culturel, les partenaires sociaux et le public, les différents partenaires sont les partenaires publics qui financent notre association: la communauté française, le gouvernement de la région wallonne pour l'action sociale et l'emploi, la région Bruxelles-capitale.

Les missions de l'association Article 27 portent sur trois axes indissociables à notre sens:

- L'accompagnement vers la diffusion culturelle
- L'accompagnement vers la réflexion critique
- La participation culturelle et artistique.

En quoi l'ASBL (association sans but lucratif) contribue à ces trois axes ?

Une fois qu'on a pu détecter les différents freins, que sont le frein financier, l'exclusion que ressent ce public, le côté intimidant de ces lieux culturels, on a tenté de les dépasser. Article 27 a proposé, en tout premier lieu, un ticket modérateur (ce ticket s'échange à 1,25 €). La deuxième solution a été d'éditer des programmes qui regroupent tous les événements culturels accessibles à 1,25 € ; la troisième, c'est l'ouverture à un service d'accompagnement bénévole formé par Article 27, que nous appelons ambassadeurs culturels.

Le deuxième axe est l'accompagnement vers une réflexion critique. Il nous paraît indispensable car, une fois qu'on a retrouvé la possibilité, l'envie, le goût d'aller vers la diffusion culturelle, notre public, bien souvent, n'a pas les codes pour se positionner ou s'exprimer librement sur cette diffusion qu'elle soit théâtrale, cinématographique ou liée aux beaux-arts. Il nous paraît donc essentiel de créer des espaces de réflexion qui retracent le contenu des différents messages, la forme, mais aussi les contextes dans lesquels ces créations ont été réalisées.

Ces moments de réflexion critique sont bien souvent organisés et faits avec des outils qui sont créés par Article 27, par exemple, le "T'as tout vu?", un jeu de société auquel on joue après un spectacle ou une visite culturelle et qui, en fait, met les gens dans une situation de recul par rapport à ce qui a été vécu, à la fois au niveau du contenu, mais aussi du point de vue artistique. On utilise aussi la fresque d'émergence, le photo-langage, ce sont des outils pour permettre à tout un chacun de pouvoir exprimer l'écho que le spectacle ou la culture a en lui.

Le troisième axe, c'est la participation culturelle qui propose de retrouver le potentiel créateur qu'on a en nous. Pourquoi est-il essentiel qu'on propose aussi cet axe-là ? Parce que tout ce que l'institution propose dans ce domaine culturel confronte notre public au même obstacle. Que ce soit les académies, les centres d'expression et de créativité, ou autres lieux qui proposent ces ateliers, tous imposent les mêmes obstacles. Ajoutons à cela la mise en danger liée à l'expression de soi par le biais culturel.

Pour pallier à cet obstacle, nous proposons le plan d'accompagnement global à la culture, qui envisage les trois aspects présentés ici, la participation à un atelier de discipline artistique qui est choisi par le groupe, l'accès à la diffusion, et un moment de réflexion avec nos outils.

Une fois qu'on a envisagé tous ces aspects-là, pour que ce concept devienne réalité, nous devons réaliser un partenariat avec les différents opérateurs et la création d'un réseau : les partenaires publics, les utilisateurs, les partenaires sociaux que sont les travailleurs sociaux, qui sont en première ligne et qui sont en contact avec les utilisateurs.

L'utilisateur est une personne à part entière qui a des droits et des devoirs identiques à un spectateur classique. Il a donc la meilleure place au moment de la réservation ; il réserve, il arrive à l'heure, comme toute personne classique.

Les opérateurs culturels auxquels on a l'habitude de faire appel ouvrent leur programmation à un tarif largement préférentiel (1,25 €). Une toute petite partie leur sera compensée par le biais d'Article 27 (un maximum de 5 € par ticket utilisé). Ils ouvrent, dans la plupart des cas aussi, leur service pédagogique, pour amplifier la partie accompagnement dont je vous parlais tout à l'heure, dans le cadre de la diffusion. Ils respectent la convention qui dit que l'utilisateur doit avoir la meilleure place au moment de la réservation. Dans la plupart des cas, ils permettent l'accès à l'accompagnateur ou à l'ambassadeur culturel, soit dans la gratuité soit avec un tarif préférentiel.

Les partenaires sociaux sont fondamentaux dans notre travail. Cela nécessite un partenariat extrêmement pointu, et une formation pour les mêmes raisons qu'évoquées dans les interventions précédentes. Il faut savoir que le travailleur social, sauf depuis très peu de temps qu'il est formé à cela, n'est absolument pas enclin à proposer la culture aux bénéficiaires. On propose donc des réunions de réseau qui permettent aux partenaires culturels et aux partenaires sociaux de se rencontrer. La convention qui nous lie avec les travailleurs sociaux impose aussi que l'action d'Article 27 soit connue de tout le personnel. Ils sensibilisent leurs utilisateurs, ils lui proposent les programmes culturels que nous rédigeons, et ils leur rappellent les nombreux outils et services que nous mettons à disposition. Ils proposent aussi les plans d'accompagnement global à la culture, les sorties collectives que nous proposons (sorties en soirée ou d'une journée).

La collaboration avec les travailleurs sociaux est, dans notre expérience de 10 ans, ce qui nous a amené le plus de travail et le plus de réflexion. En effet, c'est le travailleur social qui est en lien direct avec l'utilisateur et, à part dans les sorties collectives où Article 27 rencontre le public, c'est le travailleur social qui est en lien direct avec le public. Il est donc impératif que le travailleur social ait conscience que la culture peut avoir un rôle émancipatoire et restaurateur de lien social. Les travailleurs sociaux eux-mêmes, en tous les cas pour la majorité d'entre eux, n'ont pas, ou peu, accès à cette symbolique. Le travailleur social, la plupart du temps, est face à des urgences liées aux

besoins physiologiques. Il est donc confronté à énormément de temps et d'énergie consacrés à tous les aspects administratifs et aux réponses immédiates à des problèmes de logement, de violence, à des problèmes financiers graves, etc. Et donc, il a le sentiment que l'accès à la culture passe au second plan, voire au troisième ou quatrième...Autre frein, il considère que la culture est un luxe auquel lui-même n'a pas accès, parce que son salaire ne lui permet pas toujours d'acheter les services culturels. Il y a cet obstacle qui est immense, pour que malgré cette frustration que lui-même vit à l'égard de l'accès à la culture, il puisse lui-même dépasser ses propres obstacles matériels et symboliques pour pouvoir faire passer le message auprès du public. C'est là que nous trouvons l'obstacle le plus important. On est en plus dans une société qui n'a pas la culture de la culture. On est dans une culture de la consommation. Or, la culture qu'on prodigue n'est pas la culture de la consommation, ce n'est pas la culture qui a pour objectif de faire de l'argent. Au contraire, elle a pour objectif une mise en abîme du monde dans lequel on évolue.

Le plus grand défi pour Article 27, c'est effectivement ce travail avec les travailleurs sociaux.

Le ticket à 1,25 € est distribué par les travailleurs sociaux auprès des usagers. Ils peuvent en bénéficier à concurrence de 2 par mois, mais on constate aujourd'hui qu'il est très rare que les usagers en utilisent plus de deux par an.

Le parcours du ticket est le suivant :

Article 27 émet les tickets et les remet aux partenaires sociaux, les partenaires sociaux les distribuent aux utilisateurs ; les utilisateurs vont à la billetterie de leur choix sur la base du programme de diffusion que les travailleurs sociaux leur donnent ; les partenaires culturels renvoient ensuite les tickets à l'ASBL, avec leur facture, pour obtenir la compensation financière des places utilisées (au maximum 5 € par ticket échangé).

Pour mener à bien le travail, nous avons différents services et outils. Les services sont en lien direct avec les trois axes dont je vous ai parlé : l'accès à la diffusion, la participation à une réflexion critique, et la participation culturelle.

L'ASBL Article 27 développe plusieurs services pour amplifier son action :

- Des formations à destination des partenaires sociaux ou des utilisateurs (formation aux outils Article 27, formation ambassadeur, initiation aux arts contemporains,...)
- Des réunions de réseau
- Le service Ambassadeur. Un ambassadeur est une personne bénévole issue du milieu artistique ou tout simplement un passionné d'art désireux de partager sa passion. Celui-ci accompagne régulièrement un groupe d'utilisateurs Article 27 à des manifestations culturelles afin d'établir un pont entre les utilisateurs et le milieu artistique. Il permet de désamorcer les peurs, de démystifier les lieux culturels. Il est donc très important que ces personnes signent une charte chez nous et soient formées, parce qu'elles sont confrontées, elles aussi, à une série de difficultés et on ne s'improvise pas accompagnateur culturel avec des publics en difficulté.
- Les projets de participation culturelle comme par exemple le PAGC :  
Le Plan d'Accompagnement Global à la Culture est un programme d'activités qui comprend la participation à un atelier d'expression artistique (dont le choix de la discipline et le projet général est le fruit de la décision des participants), une ou plusieurs sorties parmi la programmation culturelle Article 27 ainsi que des moments de réflexion et d'échanges sur les notions de culture, d'identité/altérité culturelle

Nous avons différents outils qui sont aussi très importants :

- Des outils d'information : nous avons un programme de diffusion culturelle qui change régulièrement et il est proposé deux fois par an. Nous avons aussi les intemporels qui sont des programmes réguliers comme les visites de musées :
  - Affiche Article 27 (pour partenaires sociaux et culturels)
  - Folder (pour utilisateurs)
  - Site internet
- Des outils de sensibilisation : dans le cadre de sorties collectives, il nous paraît essentiel d'avoir des guides pédagogiques qui retracent à la fois les contextes historiques mais aussi sociologiques, un quizz pour donner à l'utilisateur cette capacité de s'approprier ce contenu.
  - Guides pédagogiques pour accompagner des sorties culturelles
- Des outils de diffusion culturelle
  - Programmes
  - Programmes d'été en Région wallonne
  - Guide des excursions d'Article 27
- Des outils d'animation qui sont utilisés pendant les temps de réflexion critique
  - Le photolangage : photos et textes créés au sein de l'ASBL avec le public. Ceux-ci sont en lien direct avec la manière dont on se situe face à la culture.
  - La fresque d'émergence qui propose que chaque personne écrive ce qu'elle ressent, ce que la culture a comme écho en lui, ce qui amène toujours des débats.
  - Le coffre des petits explorateurs de culture où les personnes peuvent utiliser les marqueurs, les dessins, etc. Quatre aspects sont appréhendés : la culture des peuples, la culture de la terre, la culture de la connaissance et la culture plus liée à l'art.
  - Le "T'as tout vu?" qui propose, après une visite, différentes questions, que ce soit sur le contenu ou sur l'artistique. Je vous en ai déjà parlé.
  - Nous sommes en train d'élaborer un outil sur les médias qui se complète par une visite d'une télévision locale. Cela permet d'appréhender les médias et toute cette manipulation que peuvent avoir les médias autour de nous, que ce soient les médias visuels ou auditifs.

Je voudrais terminer par la présentation d'un travail qui a été proposé dans le cadre des plans d'accompagnement global à la culture et qui a donné lieu à un film après un travail de très longue haleine de deux ans. Ce film a été créé par des personnes issues d'associations de régions distinctes. Après avoir fait tout un travail sur la manière dont ils envisageaient la culture, ils ont eu envie de continuer et ils ont fait un travail sans le soutien d'Article 27, hormis le soutien logistique et financier. Cela veut dire qu'ils avaient une très grande autonomie. Vous allez voir le film qui a été créé dans ce cadre-là. Ce projet a été mené à la demande de personnes qui avaient participé au projet et qui ne voulaient pas quitter cette prise de conscience qu'ils avaient eu en prenant contact avec la culture et les arts ; elles ont été totalement autonomes par rapport à cela. Ce qui paraît surprenant, c'est qu'une personne que vous allez voir dans ce film, qui est une fiction, ne sortait jamais de chez elle avant de participer à ce travail. Elle n'avait jamais pris le bus, elle n'allait pas faire les courses, elle s'occupait de ses parents et c'était son unique activité.

### **FILM : "OU SONT LES HOMMES ?"**

**Philippe LECORNE :**

Après ce film, j'ose à peine remonter sur cette tribune, je me sens très mal à l'aise....

Je vous invite à poser vos questions dans le droit fil de ce que Madame LEGROS nous a expliqué et montré.

**Nathalie GUIMARD (association Jean Cotxet-France)**

Je voulais dire que nous avons en France une association qui fonctionne de manière identique, c'est l'association *Culture du cœur* dont j'utilise les services. Elle n'a pas été créée par rapport à l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, mais plutôt par rapport à la loi qui a été adoptée en France en 1998, et qui porte sur la lutte contre les exclusions. Il y a différentes associations qui se sont créées sur l'accès aux vacances, l'accès à la culture, etc. dont l'association *Culture du cœur* qui s'est très développée en France et qui est très proche de ce que vous avez présenté.

**Catherine LEGROS :**

Est-ce que le tarif à *Culture du cœur*, le tarif d'entrée à tous les événements est payant ?

**Nathalie GUIMARD (association Jean Cotxet-France)**

En fait, ce sont des invitations. L'association propose à ses partenaires sur son site internet des invitations pour le théâtre, la musique, le sport. On imprime nous-mêmes les invitations pour les familles avec qui on va. L'association insiste beaucoup sur le fait que ce soit des invitations, parce que ce ne sont pas des places à tarif réduit ou des places qui seraient bradées. L'association propose aussi des formations de médiateurs culturels, des rencontres avec des comédiens, etc.

**Viviane THEYS :**

Cela fait dix ans qu'Article 27 existe. Nous sommes également partenaires en tant qu'association. Je sais que votre association rencontre des difficultés financières puisque les partenaires financiers contribuent moins. Et nous avons peur que le service disparaisse, parce que vous demandez une contribution de plus en plus importante au tissu associatif des partenaires, ce qui va freiner de plus en plus les gens, ce qui est dommage. Il faut se battre pour que ce soit maintenu. Nous, il nous a fallu dix ans pour que cela décolle dans le service, pour que chaque travailleur ait cette préoccupation d'amener les gens avec qui il travaille au théâtre, ou à une sortie culturelle quelconque. Il faut du temps pour que les gens puissent adhérer à une telle démarche.

**Catherine LEGROS :**

Malheureusement, c'est spécifique aussi à la région wallonne qui n'a pas la culture dans ses attributions, ce qui fait qu'on est partenaire de la communauté française de la région wallonne, mais en fait la participation de la communauté française ne suffit pas pour financer le fonds de compensation, ce qui nous impose de demander une participation financière à toutes les associations et les institutions qui luttent contre la pauvreté et ses composantes. Ceci amène, et cela est dramatique, à une nouvelle discrimination, et presque, schématiquement, à choisir ses pauvres. On est donc dans une situation de discrimination critique.

Pour l'instant, on a une pétition qui tourne pour dénoncer ceci et pour expliquer tout cet aspect de notre travail dans un cadre réel d'éducation permanente. Qu'est-ce que l'éducation permanente ? C'est bien appréhender sa vie de manière critique, et pour nous, il est essentiel que la culture fasse partie intégrante de cet accès.

Effectivement Article 27 survit mais avec le soutien des associations. Cela amène une discrimination dans l'accès à la culture, ce qui est en contradiction avec notre slogan, qui dit que toute personne doit avoir accès à la culture et au bienfait qui en résulte.

**Philippe LECORNE :**

Merci à Madame LEGROS.

Il convient maintenant de clôturer ces trois jours. Demain, avec les membres du groupe GRUNDTVIG, nous aurons l'occasion de faire le bilan des quatre séminaires qui se sont tenus dans nos quatre pays de référence.

Pour aujourd'hui, je voudrais simplement saluer l'initiative de l'association Globul'in de terminer ce séminaire sur l'innovation sociale par la création artistique. Je trouve que le rapport est tout à fait intéressant et tout à fait pertinent. Et, si vous le voulez bien, je vais vous lire quelques lignes d'un poète français qui s'appelle Guillaume APOLLINAIRE, et qui a traité du rapport entre l'ordre et l'aventure. Je crois, que ce soit dans le travail social ou dans la création artistique, qu'on est vraiment dans ce monde-là de l'ordre et de l'aventure.

C'est un extrait d'un poème qui s'intitule *La jolie rousse* :

Vous dont la bouche est faite à l'image de celle de Dieu  
Bouche qui est l'ordre même  
Soyez indulgents quand vous nous comparez  
À ceux qui furent la perfection de l'ordre  
Nous qui quêtions partout l'aventure

Nous ne sommes pas vos ennemis  
Nous voulons vous donner de vastes et d'étranges domaines  
Où le mystère en fleurs s'offre à qui veut le cueillir  
Il y a là des feux nouveaux des couleurs jamais vues  
Mille phantasmes impondérables  
Auxquels il faut donner de la réalité

Nous voulons explorer la bonté contrée énorme où tout se tait  
Il y a aussi le temps qu'on peut chasser ou faire revenir  
Pitié pour nous qui combattons toujours aux frontières  
De l'illimité et de l'avenir  
Pitié pour nos erreurs pitié pour nos péchés

Voilà, je pense que cela répondait assez bien au sujet qui nous a animés.

Pour la conclusion des conclusions, vient l'heure des remerciements.

Je voudrais tout particulièrement remercier nos interprètes que nous avons soumis à très rude épreuve pendant deux jours ; remercier également le technicien du son qui nous a accompagnés pendant ces deux journées ; notre dessinateur Mickaël SERRE; Jean-François, à la vidéo ; vous remercier tous de votre participation active, remercier les organisateurs des quatre pays, et en particulier toutes les grandes mains et toutes les petites mains de l'association Globul'in qui ont permis de faire de cette dernière rencontre un succès.

Je vais demander à tous les gens de Globul'in de monter à la tribune pour que tout le monde puisse vous applaudir et se rendre compte de qui était à l'origine de tout ce travail de préparation et de réalisation.