

## Compte-rendu de l'atelier n° 5

# Quand l'interlocuteur n'est plus la famille, comment faire ?

<i>Intervenants</i>	<b>Marianne Leterme</b> , directrice du Centre PMS libre de Comines. <b>Francine Roose</b> , conseillère adjointe au Service d'Aide à la Jeunesse de Bruxelles. <b>Didier Dillie</b> , directeur du Campus Saint-Jean à Molenbeek.
<i>Animateur</i>	<b>Patrick Lenaerts</b>
<i>Secrétaire</i>	<b>Céline Maudoux</b>

*Réunion de parents, autorisation parentale, rapports de l'Association de parents... Des expressions communes de la vie scolaire. Mais les équipes éducatives accueillent aussi des enfants en foyer, des mineurs non accompagnés ou des jeunes émancipés de l'autorité parentale.*

*Dans ces situations, l'interlocuteur est souvent le représentant d'une institution.*

*Quels sont les champs de responsabilité de chaque intervenant ? Comment s'y retrouver dans la constellation des structures prenant les enfants en charge quand il convient, pour l'école, de « passer la main » ?*

### **1. Intervention de Marianne Leterme, directrice du Centre PMS libre de Comines.**

Marianne Leterme mentionne l'importance du Centre PMS, qui est le partenaire privilégié des écoles. En effet, les membres de ce service sont les personnes-ressources face à une situation qui pose question. Leur travail est toutefois avant tout au bénéfice de l'élève, ce qui signifie qu'ils doivent garder une certaine indépendance avec l'école.

Ensuite, elle développe le processus de résolution d'un problème qu'emploie le Centre PMS.

Celui-ci mobilise l'environnement familial, social et scolaire de l'élève, particulièrement l'enseignant.

Durant ce travail d'accompagnement, le Centre PMS peut rencontrer de multiples difficultés : la « maltraitance émotionnelle » (enseignant ou parent qui n'est pas à l'écoute), les difficultés administratives (certaines conditions doivent être remplies pour pouvoir aller dans une institution) et le travail en partenariat (notamment avec le Service d'Aide à la Jeunesse ou les écoles) qui ralentit le processus.

## **2. Intervention de Francine Roose, conseillère adjointe au Service d'Aide à la jeunesse de Bruxelles**

Francine Roose mentionne d'emblée que le Service d'Aide à la jeunesse fonctionne pour les jeunes en difficulté ou en danger.

Elle clarifie la distinction entre un Centre PMS et un Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) : l'aide à la jeunesse est une aide qui doit être volontaire et acceptée en collaboration avec le jeune et la famille. En effet, 80 % des demandes proviennent de la famille ou du jeune lui-même. Les autres demandes proviennent de services, tels que les Centres PMS ou les écoles.

Le public cible est composé de jeunes pour lesquels l'école n'a pas toujours d'importance dans la famille. La problématique est donc foncièrement scolaire. En effet, quelle que soit la difficulté rencontrée (maltraitance, fugue, problème psychologique, parents alcooliques...), il y a souvent en conséquence un souci scolaire. Dans ce cas, la première mission du SAJ est de réorienter le jeune et la famille vers les services adéquats qui sont les « antennes scolaires » (notamment le Centre PMS).

Francine Roose mentionne ensuite les données quantitatives relatives aux demandes émises au SAJ de Bruxelles. L'équipe enregistre plus de 3000 nouvelles demandes par an, mais elles ne sont cependant pas toutes traitées dans l'année. En effet, toutes les demandes ne nécessitent pas une aide spécialisée et certaines peuvent donc être réglées par une discussion. L'équipe doit cependant mener une vérification constante pour constater si l'aide est bien mise en place ou s'il y a des réajustements à effectuer. Le pic des demandes a lieu en février (demandes en lien avec les exclusions) et en juin (demandes des Centres PMS).

Elle développe ensuite le processus de traitement d'une demande effectuée au SAJ de Bruxelles. L'équipe doit tout d'abord investiguer et se donner au maximum un mois pour examiner la demande avec les intéressés. Ensuite, le conseiller prend une décision avec le jeune et la famille. Il organise enfin une « formalisation », c'est-à-dire une réunion avec tous les intervenants pour décider de la mise en place d'une aide dans la famille. Si nécessaire, le SAJ peut faire appel à des services mandatables (pour un placement...).

Un tiers des demandes, pour lesquelles la potentialité du danger doit être analysée, sera envoyée au procureur du Roi pour une évaluation du danger. Si celle-ci se révèle positive, le jugement final doit tout de même être émis par le Service d'Aide à la jeunesse. Exceptionnellement, le juge intervient seul en cas de placement en urgence (désaccord des familles...) ou de délinquance. Sinon, il doit également avoir l'accord du Service d'Aide à la jeunesse pour agir. Dans ce cas, l'équipe dispose alors d'un mois pour décider des actions à mettre en place et négocier un accord avec la famille. Contrairement au tribunal, il n'y a donc pas de décision imposée par le Service d'Aide à la jeunesse.

Francine Roose cite enfin les principales difficultés rencontrées par les SAJ, telles que la dimension bicommunautaire, la non-collaboration des familles (jugée comme une situation de danger), et les « barrières administratives » (par exemple, le nombre de demi-jours d'absence toléré et dont le jeune profite abusivement).

## **3. Intervention de Didier Dillie, directeur du Campus Saint-Jean à Molenbeek.**

Premièrement, Didier Dillie développe la représentation de son école à discrimination positive envers les représentants légaux. Dans une école à discrimination positive, il existe deux types de moyens mis en place : les moyens structurels (Centre PMS...) et les moyens complémentaires (médiateur scolaire, assistant social...).

Concernant le public cible, les jeunes d'une école à discrimination positive ont un rapport à l'école plus difficile (primo-arrivants...) et sont fragilisés (sans papier, sans logement...). De plus, il y a aujourd'hui davantage de familles monoparentales et de violences signalées. Il existe plusieurs élèves pour lesquels le représentant légal n'est pas la famille. Ces situations peuvent engendrer un parcours scolaire plus compliqué.

Les premiers publics difficiles rencontrés sont les MENA (Mineurs Étrangers Non Accompagnés), car l'interlocuteur référent change souvent : il y a, d'une part, l'éducateur qui est la « plaque tournante » dans le rôle de l'éducation, et, d'autre part, le tuteur, qui n'est malheureusement pas facilement joignable.

Les autres publics difficiles rencontrés sont les élèves en SAS (Service d'Accrochage Scolaire), les élèves placés et les jeunes en institution (pour régler des problèmes de santé...). En effet, il y a souvent un manque de communication avec l'école et celle-ci doit donc chercher l'information. Par exemple, le placement ou le retour éventuel d'un élève ne sont pas toujours communiqués. Parfois, il se peut même que ce soit le changement de comportement d'un élève qui informe l'enseignant d'un bouleversement. Or, pour ces jeunes, l'information et l'implication sont importantes. Il est vrai que l'école travaille en partenariat avec d'autres services tels que les Centres PMS, mais il est difficile pour ces derniers de répondre aux nombreuses difficultés, car ils ont un travail d'orientation important. Les Centres PMS et l'école travaillent néanmoins ensemble sur un projet commun.

Le constat qu'il en ressort est l'importance de la bonne volonté de l'enseignant. Cependant, il faut être vigilant, car l'école ne doit pas se substituer à un autre organisme : elle doit rester une école, même si elle est néanmoins un lieu de réconciliation possible.

Par ailleurs, les difficultés principales rencontrées sont, d'une part, les conditions dans lesquelles le placement a été effectué (parfois en désaccord avec les parents) et d'autre part, la difficulté en milieu scolaire de maintenir la discrétion et la confidentialité. Par exemple, il ne faut pas chercher à en savoir « trop » sur la situation d'un élève, afin d'éviter tout jugement qui engendrerait l'« hypercompassion » ou la minimisation du problème. Toute information ne doit donc pas être communiquée à l'enseignant. Deuxièmement, Didier Dillie nous fait part de son expérience et partage son avis concernant les partenariats avec les différentes structures existantes. Assurément, une autre difficulté rencontrée est que les intervenants sont souvent multiples : parents, avocats, titulaires, éducateurs, logopèdes... Or, il faut être vigilant, car « trop d'accompagnement tue l'accompagnement ». Il évoque alors une piste : il vaudrait mieux choisir un référent qui servirait de « plaque tournante » dans la prise de contact. Il cite par exemple l'éducateur, qui n'est pas exclusivement dans une relation d'autorité avec l'élève et qui dispose de moments « libres » pour établir le contact avec le milieu associatif.

#### **4. Discussion avec les participants.**

Suite aux nombreuses difficultés qui peuvent être rencontrées par la famille elle-même, les participants déclarent unanimement qu'on pourrait également poser la question du débat à l'envers : « *Quand la famille n'est plus l'interlocuteur, comment faire ?* » En effet, il existe plusieurs cas dans lesquels la famille « démissionne » de ses obligations, submergée par un flot de préoccupations...

Les questions posées et les remarques citées par les différents participants traduisent les préoccupations principales du public : à qui faire appel lorsque la communication avec le jeune ou la famille n'est plus possible ? Qui a l'autorité lorsque la famille se déchire ? Concernant le jeune, en qui peut-il avoir confiance ? Comment donner confiance au jeune aux différents services ?

Effectivement, les acteurs du monde scolaire ne savent pas toujours à qui s'adresser en cas de comportement abusif ou lorsqu'ils se sentent dépassés par une situation. Par exemple, lorsque les jeunes apprennent des « stratégies d'évitement » (absentéisme à l'école, car ils profitent abusivement

d'un certain nombre de demi-jours d'absence toléré) ou mettent des stratégies en place pour « cacher » la situation lors de la visite du Service d'Aide à la jeunesse, comment l'école peut-elle agir ? Une participante signale aussi un manque d'effectifs pour accueillir les parents aux réunions, alors que la personne-ressource idéale pourrait être l'éducateur spécialisé, qui a déjà travaillé avec un public plus difficile.

Un participant évoque également la problématique des jeunes orphelins, pour lesquels il y a un manque d'informations pour les enseignants. Ainsi, il explique que si l'enseignant en sait « trop » sur ces élèves, on est rapidement dans le « voyeurisme », mais que s'il n'en sait pas assez, il y a un sentiment de gêne qui s'installe. D'autant plus que, lorsque les enseignants ne connaissent pas la situation vécue par ces jeunes, ceux-ci en profitent lorsqu'ils doivent inventer une excuse. « Plus d'informations peut donc diminuer la recherche d'informations ». L'important serait de savoir à qui s'adresser.

De plus, un participant signale la différence de point de vue entre les institutions et les enseignants, ce qui engendre une difficulté de compréhension. En effet, une situation jugée grave par un enseignant ne l'est pas toujours pour une institution. Ces situations favorisent l'incompréhension chez les enseignants.

➤ *Marianne Leterme répond que ce sont des milieux différents, avec peu de contacts entre eux. L'obligation du secret professionnel des services d'un côté et la discrétion des enseignants de l'autre engendrent des tensions.*

*Les services et l'école ont des logiques, des priorités et des temporalités différentes.*

Un participant se demande par ailleurs comment gérer une suspicion de « maltraitance institutionnelle » (un élève placé qui vient à l'école avec des poux, qui n'a pas de dîner, de matériel...).

➤ *Francine Roose juge ce fait interpellant. Elle signale qu'il y a une inspection prévue pour les Services d'Aide à la Jeunesse et les institutions.*

Ensuite, un participant évoque la problématique de l'« élève traducteur » et se demande comment y remédier.

➤ *Marianne Leterme répond qu'il y a des stratégies à mettre en place au niveau du recrutement du personnel (par exemple, demander la traduction à un élève plus âgé ou à un ancien élève primo-arrivant à qui on fait confiance).*

*Il y a également un budget pour demander l'aide d'un interprète, mais le danger est que le parent soit absent au moment prévu. On peut également faire appel à un service de traduction pour les réunions de parents, ou même demander une traduction par téléphone.*

*Si l'enseignant se rend compte que le parent ne comprend pas, il doit lui demander de revenir plus tard ou de revenir avec quelqu'un, mais il sera alors difficile pour l'enseignant de connaître la nature de la relation entre le jeune et cette tierce personne.*

*Il y a également des parents qui ne viennent pas aux réunions de parents, car ils ont connu l'échec et ont peur de leurs propres difficultés.*

Un participant précise alors que certains parents n'ont pas les références scolaires ou des attentes opposées. Par exemple, les parents jugent qu'ils s'occupent bien de leur enfant s'ils lui donnent simplement à manger. Ne faudrait-il donc pas faire venir ces parents en souffrance dans l'école ?

➤ *Didier Dillie répond qu'actuellement, cela ne se fait pas. Il souligne néanmoins que certaines écoles fondamentales proposent des cours d'alphabétisation dans l'école, et que l'enseignement fondamental devrait alors « contaminer » l'enseignement secondaire.*

*Il confirme qu'il y a parfois une certaine « ignorance » de l'école chez les parents, et qu'ils sont alors dans leur bulle. Certains ne viennent pas aux réunions d'information et il faut alors les convoquer pour qu'ils viennent.*

Enfin, une participante revient sur cette problématique en évoquant le problème d'accessibilité. En effet, certains parents ne viennent pas aux réunions, car ils ne comprennent pas. Par exemple, quelques parents africains ne veulent pas venir car, culturellement, ils ne se permettraient pas de contester l'avis de l'enseignant. Le premier interlocuteur ne serait-il donc pas l'élève ?

➤ *Francine Roose affirme que l'on peut apprendre à communiquer.*

*Marianne Leterme confirme que l'école est considérée comme « accessoire » pour certains parents qui ont déjà beaucoup de problèmes.*

*De plus, il est difficile pour les parents de s'investir dans quelque chose qu'ils ne comprennent pas.*

## **5. Conclusion.**

En conclusion, il ressort de cet atelier-discussion que l'on pourrait poser la question du débat à l'envers : « Quand la famille n'est plus l'interlocuteur, comment faire ? ».

La discussion a également permis d'établir qu'il n'y a pas de public cible concerné par cette problématique.

Concernant les obstacles rencontrés, il y a une multiplicité d'acteurs, ce qui engendre une difficulté d'information, de coordination et de confrontation entre les intervenants. De plus, les institutions et l'école ont des logiques, des priorités et des temporalités différentes.

Il est donc indispensable de coordonner, d'informer et de limiter le nombre d'intervenants, en favorisant le dialogue et la confrontation.

Cette solution devrait être également abordée dans la formation continuée.

Enfin, il faudrait imaginer des stratégies pour inviter les parents ou les interlocuteurs à rentrer dans l'école pour y prendre leur place.