

# CAP NORD

*« Cap » sur le changement avec la ...*

*Mission « RELANCE » !*

Une offre de service présentée par le



<b>1. MOTIVATIONS</b>	<b>2</b>
<b>2. CADRE D'INTERVENTION</b>	<b>5</b>
<b>3. REPERES METHODOLOGIQUES</b>	<b>10</b>
<b>4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES</b>	<b>13</b>
<b>Annexes</b>	<b>14</b>
<b>Exemples d'interventions expérimentales « Cap Nord »</b>	<b>15</b>
<b>Fiche d'évaluation</b>	<b>18</b>
<b>Composition de l'Equipe d'intervention</b>	<b>19</b>
<b>Projet pédagogique global « Chanmurly »</b>	<b>20</b>

## CAP NORD

### 1. MOTIVATIONS

#### *Dans le contexte de l'Aide à la Jeunesse*

Parmi les circonstances susceptibles de motiver une intervention de crise spécifique au secteur de l'aide à la jeunesse, on rencontrera :

- Les appels de jeunes, de familles ou de leur environnement à travers des symptômes interpellant directement les autorités décentralisées,
- Les ruptures dans les processus d'aide en cours,
- L'indisponibilité de services d'aide au moment de la crise.

Or, dans un nombre non négligeable de situations sous tension, des risques d'incident ou d'aggravation existent, lesquels peuvent être réduits par une intervention ciblée au plus près de la crise.

Ce travail spécifique permet la mise en œuvre de démarches difficiles à réaliser par les bénéficiaires submergés par le contexte de crise. Les intervenants mobilisent le réseau familial et social, ils soutiennent toute forme d'expression et d'actions pouvant faire évoluer positivement la situation des enfants et le système familial dans son ensemble.

En outre, l'«intervention de crise » permet de soutenir et d'aider les familles à prendre conscience des circonstances qui ont amené la crise, de leurs propres ressources pour la surmonter et de celles accessibles dans leur environnement.

Cette démarche contribue à une prise de recul favorisant des modes de réactions plus diversifiés, que les jeunes et les familles pourront activer par eux-mêmes, dès les premiers signes précurseurs de crises futures.

La démarche que nous préconisons a donc pour but le traitement «ici et maintenant» d'une situation de crise, dans une optique préventive stimulant une nouvelle perception de la situation et l'adoption de nouvelles opportunités ou habiletés pour le jeune, la famille et les familiers.

Cette orientation de travail a pu être expérimentée par le « Chanmurly Nord » durant 10 ans en partenariat avec les instances de décision liégeoises.

### *Approche et définition de l'intervention de crise*

En 1994, les «Assises de l'Aide à la Jeunesse » ont initié un groupe de travail sur le thème de l'urgence, dont les conclusions mettent en évidence trois dimensions<sup>1</sup> :

- *une dimension objective, un danger majeur pour l'intégrité physique ou psychologique du jeune qui appelle une réaction rapide, impérative,*
- *une dimension subjective, émotionnelle, à savoir la souffrance dont le jeune est porteur et que l'intervenant juge impératif de faire cesser, • il ne s'agit pas seulement de protéger mais d'interrompre une souffrance ressentie comme intolérable,*
- *une dimension systémique, dans la mesure où l'urgence découle des dysfonctionnements du système d'aide lui-même (carences, désorganisation, effets de décisions contradictoires, etc.).*

Ces trois dimensions peuvent se renforcer et se cumuler mais *«parce qu'elle est subjective, l'invocation de l'urgence peut aussi être abusive »* et les auteurs (de 1994) de poursuivre en déclarant que *« la demande peut être urgente sans que la réponse le soit, • il peut être urgent d'écouter plutôt que de placer. L'urgence peut imposer un suivi, un accompagnement de crise, sans requérir pour autant un hébergement ou une résolution rapide du problème »*.

Il convient de distinguer différentes circonstances et publics concernés par la crise. Dans le cas d'un(e) adolescent(e), le jeune lui-même est souvent le révélateur de l'urgence par les symptômes qu'il manifeste et dont la signification est à la fois personnelle, familiale et sociale. Il pose parfois des actes lourds de sens pour lui-même et pour les adultes : fugues, délinquance, (auto)agressions dont les tentatives de suicide, sexualité précoce... qui peuvent être interprétés comme une tentative «d'adaptation inadaptée» à un contexte difficile.

Il arrive aussi fréquemment que le jeune (notamment en raison de son âge) ou ses familiers, ne soient pas en mesure ou évitent de solliciter volontairement l'aide d'un professionnel. Dans d'autres cas, les tentatives de solution ont été vaines, le degré de tolérance est dépassé, et la crise surgit.

La perception des professionnels (enseignants, médecins, para-médicaux, policiers,...) en contact avec ces familles, et les familiers eux-mêmes signalent ou confirment qu'ils sont inquiets et débordés par la situation. Il s'agit dès lors d'envisager un autre mode d'intervention.

Celui-ci vise à provoquer une impulsion dans un cadre nouveau, favorisant la concertation et la coordination des aides.

Les Parquets de la Jeunesse et les Services d'Aide à la Jeunesse dans chaque arrondissement s'inscrivent dans cette approche. A la suite d'une première ou d'une succession d'interventions via la permanence du SAJ par exemple, le recours à un service mandaté peut être envisagé pour intervenir dans le milieu de vie.

« Cap Nord » répond à cette attente et constitue, du fait d'un mandat court, une opportunité plus régulièrement disponible, au sein du secteur de l'aide à la jeunesse.

---

<sup>1</sup> « 1<sup>ère</sup> Assises de l'Aide à la Jeunesse – propositions et perspectives » Edit. Communauté française – p.130-131

La même accessibilité de « Cap Nord» à l'égard du Service de Protection Judiciaire ou du Juge de la jeunesse concerne des situations d'enfants en danger, dont les problématiques ont tendance à perdurer. La crise qui survient ouvre une opportunité que les autorités saisissent pour insuffler un rythme et provoquer des changements à partir d'objectifs concrets concertés avec les bénéficiaires et « Cap Nord ».

Le cadre judiciaire rencontre également des mineurs inconnus des services de l'aide à la jeunesse mais dont les faits qualifiés infractions font l'objet d'une première mesure du Juge de la jeunesse. Lorsque ces faits, outre l'aspect sanctionnel qu'ils soulèvent, révèlent une situation de crise personnelle et familiale, le Juge fait appel à « Cap Nord» pour aborder les problèmes et mettre en place les démarches de « rattachage » nécessaires.

De ces observations et réflexions découle la proposition de définition suivante de l'intervention de crise :

*L'intervention de crise mandatée est une aide éducative qui répond à un besoin, à brève échéance, d'écoute, d'action concrète, d'information, de médiation et d'accompagnement. Elle vise à réagir à des faits et/ou à réduire une tension, considérés par l'autorité mandante comme préjudiciables à la santé, la sécurité ou l'éducation d'un enfant, quel que soit son âge, son sexe ou sa problématique apparente. Elle peut compléter mais n'a pas pour vocation de se substituer à l'urgence d'un retrait du milieu familial.*

*Le but de l'intervention de crise est de permettre une prise en charge rapide afin d'initier une prise de recul, la réalisation de démarches de réinsertion, ainsi qu'une expérience personnelle et familiale nouvelle et émancipatrice dans la gestion de situations de crise. Il s'agit aussi de mobiliser le réseau familial et social qui pourra apporter une aide ponctuelle ou régulière en fonction des nécessités.*

## 2. CADRE D'INTERVENTION

Au moment où les autorités mandantes ont à prendre leur première décision ou suite à un nouvel «épisode» déclencheur, les personnes impliquées dans la crise sont mobilisées par la situation et les événements survenus. L'intervention a pour vocation de tenter d'orienter au plus tôt l'énergie naturellement mobilisée par la crise, dans une direction plus satisfaisante, car moins coûteuse, notamment sur le plan émotionnel, pour le jeune et sa famille.

Afin de cadrer précisément cette intervention de crise, le mandant et le service mettent en œuvre, avec la collaboration des bénéficiaires, un programme d'action adapté aux éléments de la situation ainsi qu'au temps de l'intervention.

### 1. Nombre de prises en charge

Le Chanmurly Nord dispose des moyens pour assurer la mise en œuvre de la mission « relance » pour 6 jeunes en moyenne.

A la suite d'un mandat, si des jeunes ou leurs familiers sont amenés à nous contacter directement, le service assurera une écoute et une orientation vers le réseau social.

Disponibilité d'action permanente pour 6 jeunes en situation de crise

2. La durée de l'intervention. Un mandat court, de 20 jours ouvrables minimum, 30 maximum, garantit un volume de contacts et de démarches significatifs. Il permet de dépasser une simple réaction ponctuelle à un événement tout en donnant une limite à court terme favorisant la mobilisation de ressources.

Durée d'intervention 1 mois non renouvelable

### 3. Le mandat.

Le service travaille sur base d'un mandat « social » (Service d'Aide à la Jeunesse) ou judiciaire (Service de Protection Judiciaire et Tribunal de la Jeunesse) en provenance des autorités décrétales.

Ce cadre d'intervention permet de compléter et/ou de stimuler les réseaux personnels et sociaux proches de l'environnement du jeune sans se substituer à ces ressources permanentes.

Bien que le mandat ne concerne qu'un seul jeune, il peut être profitable aux autres enfants de la famille. Toutefois, si plusieurs enfants doivent bénéficier d'une intervention spécifique soutenue, l'autorité attribue plusieurs mandats.

La prise en charge ne peut se faire que sur mandat.  
Dans le cas de fratrie, si justifié, un mandat est accepté pour chaque jeune.

#### 4. Premier contact et définition du mandat.

Dans le cadre habituel du SAIE « Chanmurly Nord », un échange préalable au sein du service permet de préparer la rencontre chez le mandant avec des propositions de travail concertées entre les différentes parties présentes.

Pour l'intervention de crise « Cap Nord », *en cas de disponibilité du service*, le contenu du mandat ainsi que le moment de l'intervention sont abordés immédiatement dès le premier contact avec l'autorité *ou son représentant*.

Si le service « Cap Nord » a une disponibilité de prise en charge, une intervention chez le mandant est organisée dans le délai le plus court possible en fonction des besoins de la situation et en présence des bénéficiaires.

Les objectifs concrets sont ainsi précisés en concertation ainsi que la date de l'évaluation qui clôturera le mandat avec les différentes orientations et solutions initiées. Ce processus, mis en œuvre avec souplesse et diligence a un sens symbolique et pratique important, favorisant l'implication de tous les acteurs.

<p>Le service communique ses disponibilités aux différentes autorités mandantes afin qu'elles puissent déterminer les situations prioritaires.</p>
--

#### 5. Zone géographique et disponibilité.

##### Interventions en région/province de Liège

L'équipe de crise peut intervenir au domicile des bénéficiaires, dans leurs différents lieux de vie et en accompagnement vers l'ensemble du réseau social susceptible d'apporter une aide de première ligne.

« Cap Nord » est situé au cœur de Liège. Le service est accessible par tous les transports en communs convergeant vers le centre de la ville. Cet atout géographique rend la démarche des jeunes et des familles vers le service, très aisée sur un plan pratique.

Les interventions relatives aux situations traitées se négocient au jour le jour avec les bénéficiaires y compris pour les jours non ouvrables et pour les plages horaires au-delà de 18h en semaine.

Le recours à l'accueil d'urgence durant l'intervention de crise ou la mise en œuvre de celle-ci à la suite d'un accueil implique une collaboration soutenue entre les deux dispositifs.

A travers les nombreux dossiers de réinsertion traités chaque année par le « Chanmurly Nord », « Cap Nord » dispose d'une importante expérience de collaboration avec le milieu résidentiel. Le « Chanmurly Nord » a lui-même assuré, jusqu'en 2003, un accueil d'urgence pour l'ensemble des situations en cours traitées au sein de l'asbl « Chanmurly ».

Le fonctionnement de ces services doit être souple et solidaire avec les autres services analogues et les services proposant un projet « d'accueil d'urgence ».

En outre, « Cap Nord » participera à la réflexion inter-services de crise et d'urgence en vue d'améliorer la pratique de terrain et les collaborations.

Le service participera au processus d'évaluation du dispositif crise / urgence.

#### 6. Le travail en co-intervention.

Deux intervenants sont impliqués dans l'intervention. Ils ont une mission identique afin de garantir la qualité de celle-ci et notamment une capacité de réactivité à l'évènement dans un contexte où le rythme d'intervention est soutenu et limité dans le temps. Par ailleurs cette double responsabilité a pour effet d'organiser une diversification des liens dans la relation d'aide.

Cette modalité de travail permet par ailleurs de mieux préparer les bénéficiaires à s'engager dans des relations avec des professionnels situés en aval de notre intervention ou à reprendre des contacts avec des personnes ressources situées en amont.

#### 7. Un travail d'équipe intégré au sein du « Chanmurly Nord »

« Cap Nord » est intégré dans le projet « Chanmurly Nord » (SAIE pour 27 prises en charge dont 3 « post-Ippj ») dont la philosophie de travail est jointe en annexe. L'équipe pédagogique est composée d'intervenants de niveau 1 dont l'ancienneté moyenne dans le secteur et au sein du service est importante (+/- 15 ans), avec une répartition diversifiée des âges (4 pers. moins de 10 ans, 2 pers. de 10 à 20 ans et 4 pers. de plus de 20 ans d'ancienneté).

Cette expérience dans l'approche de situations familiales complexes vise le maintien ou la réinsertion de jeunes dans le milieu de vie familial ou social. La pratique est régulièrement questionnée par des supervisions spécifiques encadrées par des professionnels spécialisés (voir modalités ci-dessous).

L'équipe du Chanmurly Nord est impliquée dans le projet Cap Nord à différents niveaux:

- > tous les intervenants sont susceptibles de prendre en charge une situation « Cap Nord » soit à un rythme régulier, soit dans des circonstances définies (vacances, surcharge, écolage,...) ce qui implique que le projet fait entièrement partie de la vie du service dans son fonctionnement global.

- > les intervenants de « permanence » pour l'ensemble du service peuvent être sollicités et réaliser des interventions ponctuelles, de l'accompagnement bref (accueil, contacts téléphoniques,...). Ce fonctionnement apporte un renforcement pour les collègues en intervention « Cap Nord ».
- > les réunions et supervisions d'équipe concernent tous les types de prise en charge, les intervenants dans le projet « Cap Nord » sont soutenus, tant dans leurs actions que dans la réflexion.  
Une supervision collective se déroule après un mois de mandat et/ou selon les besoins en vue d'émettre des hypothèses de travail à propos d'une situation. C'est une réunion qui aborde les situations à un rythme hebdomadaire, réunissant toute l'équipe avec une personne extérieure à l'intervention.  
Une supervision individuelle permet d'aborder des aspects plus émotionnels, des interrogations en lien avec la pratique et/ou des points qui préoccupent le « binôme » d'intervenants. Le rythme est bi-mensuel en présence d'une personne extérieure à l'intervention.  
Les supervisions sont un outil pédagogique et une opportunité de prise de recul.

Le projet « Cap Nord » émane du service « Chanmurly Nord » et est en interaction avec son projet pédagogique.

## 8. Travail en réseau

« Cap Nord » travaille la crise en interaction avec le réseau personnel, familial et social du jeune, adaptant sa méthodologie aux circonstances et au contexte de chaque problématique.

Cette démarche, mise en œuvre depuis une vingtaine d'années par le « Chanmurly Nord », est développée plus intensivement dans le projet « Cap Nord ». La crise est généralement un moment propice à l'établissement de contacts entre les bénéficiaires et des services de première ligne en vue d'ouvrir les possibilités et d'amorcer une relation d'aide souvent nécessaire au-delà du mandat.

## 9. Une intervention structurée et concrète

L'intervention est structurée autour d'objectifs concrets portant sur tous les aspects de la vie quotidienne du jeune et de son éducation.

L'intervention de crise est plus élaborée qu'une intervention urgente ponctuelle et sa durée déterminée impose la définition d'un mode opératoire commun durant un nombre de semaines bien déterminé. Ce contenu de travail est toutefois réajusté en permanence en fonction de l'évolution des besoins.

Etapes	Objectifs	Moyens
<b>I</b>	<p>A. Entendre et comprendre la situation telle qu'elle se vit</p> <p>B. Préciser le mandat</p> <p>C. Susciter et équilibrer les engagements de chacun</p>	<p>A. Négociation chez le mandant</p> <p>B. Rencontre de toutes les personnes concernées par la crise</p>
<b>II</b>	<p>D. Réactiver un système bloqué</p> <p>E. Permettre l'expression individuelle et familiale dans le système en crise</p> <p>F. Aider chacun à remplir ses engagements</p>	<p>C. Entretiens individuels et familiaux</p> <p>D. Accompagnements vers l'extérieur (réseau familial et social, école, services de 1<sup>ère</sup> ligne,...)</p>
<b>III</b>	<p>G. Dégager les moyens et attitudes qui ont été les plus adéquats pour gérer la crise</p> <p>H. Ajuster les engagements de chacun et de l'ensemble de la famille concernée</p> <p>I. Evaluer la situation et l'intervention</p>	<p>E. Préparation de l'évaluation chez le mandant avec les bénéficiaires</p> <p>F. Rencontre chez le mandant</p>

### 3. REPERES METHODOLOGIQUES

#### *Mobilisation des acteurs*

L'intervention au moment de la crise favorise la mobilisation familiale. L'expérience démontre le plus souvent une forte implication parentale. La reprise de contact avec un parent désinvesti peut être envisagée.

En ce qui concerne les jeunes, l'intensité des interactions au sein du système familial en « ébullition » ouvre des opportunités d'intervention.

Cependant, l'homéostasie du système nécessite, dans le chef des intervenants, une capacité aigüe à décoder les transactions relationnelles complexes afin de favoriser l'implication des bénéficiaires et amener le changement.

#### *Référence au mandat*

L'intervention de crise s'inscrit dans un mandat. Le jeune et la famille qui sont présents au moment de la transmission du mandat, sont conscients que notre service intervient à la demande et dans le cadre défini avec ou par le SAJ, le SPJ ou du TJ. Le cadre délimité, qu'il soit sollicité, consenti ou contraignant, doit être précisément expliqué aux bénéficiaires<sup>2</sup>.

Dès le départ, ce contexte de collaboration formalise une relation d'aide triangulaire. Il ne s'agit plus d'une relation duale comme dans le cas d'un recours direct à un service d'urgence sociale, médicale ou policière.

Le service d'intervention doit pouvoir recevoir toute demande visant à travailler la crise qui est survenue. Il doit néanmoins connaître ses limites<sup>3</sup>, tenir compte de ses ressources et s'appuyer sur l'avis du mandant afin d'adapter son travail à ses attentes.

#### *Gestion des intérêts en présence*

L'intérêt général à « tirer le meilleur parti » de la crise qui se joue peut se décliner de différentes manières. Au moment de l'intervention, les enfants, les parents voire les familiers vivent un événement qui crée de l'instabilité, fait souffrir, permet de conquérir une influence ou une autonomie, désoriente, mobilise des défenses, provoque des désirs de séparations,...

Les uns veulent des changements au sein de la famille tandis que d'autres, au contraire, tiennent à renforcer le statu quo.

<sup>2</sup> *Code de déontologie - Article 8.* « Les intervenants s'assurent que le bénéficiaire ou ses représentants apprécient en pleine connaissance de cause la nécessité, la nature et la finalité de l'aide ainsi que ses conséquences et puissent dès lors faire valoir leurs droits... ».

<sup>3</sup> *Code de déontologie - Article 11.* « Afin d'élaborer un programme d'aide, l'intervenant procède ou fait procéder à l'évaluation de la situation.

Il veille à prendre conscience de ses possibilités personnelles, de ses limites professionnelles et à agir dans la mesure de celles-ci».

La présence de professionnels dans ces moments-là peut susciter des blocages ou au contraire apparaître comme une opportunité, selon le statut de chacun dans le système en « turbulence ».

Permettre à chacun de trouver un intérêt dans l'intervention proposée est donc un objectif qui passe notamment par la mise en lumière et le renforcement des compétences de chacun.

### ***Soutien à l'expression***

Un système en déséquilibre, traversé par des forces en conflit qui le mettent en péril, peut paralyser ou au contraire exaspérer l'expression d'enfants, de jeunes ou d'autres membres de la famille.

L'intervenant est conscient qu'il travaille dans le cadre d'un mandat et que le secret professionnel est, pour une part, partagé avec le mandant et éventuellement des services de première ligne, dans l'intérêt du jeune<sup>4</sup>.

Dans certaines familles aux échanges interpersonnels rigides, où l'autorité s'exerce violemment, des secrets ou tabous pèsent davantage sur les relations. L'expression n'est pas facile et le changement fait peur. Les intervenants prennent en considération cette réalité dans l'exercice de leur mandat dans l'intérêt de l'enfant, à court et moyen terme.

### ***Vision « élargie »***

La capacité des intervenants à aider chacun à comprendre ce qui se passe est évidemment essentielle.

Les échanges doivent permettre aux bénéficiaires et aux instances de décision, d'élargir leur vision de la situation telle qu'elle est vécue afin de donner un sens nouveau aux événements passés et aux relations actuelles.

### ***Susciter l'apaisement***

Les personnes ne peuvent tenir éternellement sous pression. Le but est d'arriver à un apaisement en réduisant le risque de ruptures ou de passages à l'acte plus difficilement réparables (violences physiques, décisions ou paroles extrêmes,...).

L'apport des intervenants à ce niveau consiste, de par leur position de tiers, à rassurer les membres de la famille malmenés par la crise et inquiets des rééquilibrages qui s'opèrent.

<sup>4</sup> **Code de déontologie - Article 12.** « Les intervenants sont tenus de respecter le secret professionnel. Ce respect doit être compris comme étant une obligation contractée à l'égard du bénéficiaire de l'aide garantissant la confiance que ce dernier doit pouvoir trouver auprès des intervenants et des services. En aucun cas il ne peut servir à protéger l'intervenant lui-même... »

### ***Accompagnement dans le concret***

Etant donné le contexte d'intervention de crise et la durée limitée de l'intervention dans la vie des familles, il sera nécessaire de fixer des objectifs réalistes et concrets. L'accompagnement portera sur la dynamique relationnelle mais aussi sur des actes « tangibles » qui permettent d'ouvrir le système vers l'extérieur comme: une réinscription scolaire, dans un club de loisir, une démarche vers un centre de guidance ou une prise en charge médicale, une mise en ordre administrative, une recherche de logement, une tentative de réamorcer des liens avec un parent resté périphérique,...

### ***Evaluation***

Tous les acteurs (bénéficiaires, intervenants de crise, autorité) ont intérêt à s'assurer que les attentes ou exigences des uns et des autres sont bien précisées au départ, ce qui permettra de rendre compte de l'évolution de l'intervention de façon transparente.

Si le service contribue nécessairement à l'information du mandant et donc indirectement au contrôle, sa mission se situe surtout au niveau de l'aide<sup>5</sup>, afin que « le contrôle des risques »<sup>6</sup> devienne l'affaire des personnes elles-mêmes et non des institutions.

Une évaluation sur la réalisation des objectifs et de l'état de crise s'effectue à la fin de la période d'un mois non renouvelable. Elle est programmée d'emblée au début de la prise en charge en présence de l'instance de décision, du jeune et de la famille<sup>7</sup>.

Afin de permettre aux bénéficiaires de faire part de leur point de vue sur notre mode d'intervention et sur les résultats obtenus, l'utilisation d'une grille d'évaluation est prévue à l'issue du mandat.

### ***Outils de communication.***

- 1) Les constats et objectifs du mandat sont communiqués dans les 7 premiers jours sous la forme d'une fiche de synthèse lorsqu'un(e) délégué(e) n'est pas immédiatement désigné(e).
- 2) Un rapport final concernant le jeune est remis à l'autorité, avec copie au délégué(e), à la fin du mandat. Celui-ci fait état des différents contacts établis, des modes de collaboration réalisés avec le jeune, sa famille, le réseau. Le rapport mentionne les demandes de l'autorité et établit ce qui a été mis en place pour y répondre. Il ne reprend pas le contenu des entretiens mais indique le niveau de réalisation des objectifs.
- 3) Une grille d'évaluation est proposée aux bénéficiaires en fin de mandat ou dans un délai permettant un recul par rapport à l'intervention (voir modèle ci-joint).

<sup>5</sup> **Code de déontologie - Article 4.** « ...Ces pratiques professionnelles ne peuvent s'inscrire dans un contexte prioritairement sécuritaire ou répressif ».

<sup>6</sup> **Code de déontologie - Article 12.** « ...Dans l'impossibilité d'agir personnellement pour défendre les intérêts ou la sécurité du bénéficiaire de l'aide, de sa famille ou de tiers gravement menacés, l'intervenant peut invoquer l'état de nécessité pour transmettre aux autorités compétentes les informations nécessaires... »

<sup>7</sup> **Code de déontologie - Article 9.** « ...Une décision prise dans le cadre de l'urgence doit être réévaluée dans des délais raisonnables et fixés préalablement ».

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES

L'équipe du Chanmurly Nord dispose d'un capital d'expérience dans le secteur de l'aide à la jeunesse de 15 ans en moyenne avec une diversité des âges et formations qui assurent une base solide dans le développement de compétences spécifiques à l'intervention de crise.

Pour mettre en œuvre une intervention de crise, il convient de développer particulièrement:

### 1. L'analyse de la crise

La crise provoque une mobilisation des énergies vers la confrontation, la fuite, l'interpellation,... La formation initiale, la motivation, l'expérience et les qualités personnelles des intervenants doivent permettre de développer un dénominateur commun autour de l'analyse fine et rapide des contextes de crise.

Pour appuyer et développer ces compétences, il faut instaurer une culture de formation continue axée sur la compréhension des systèmes en crise et sur la supervision des interventions.

### 2. La maîtrise des émotions

L'intervenant ne doit pas porter la crise. La maîtrise de ses émotions et la précision de ses attitudes, de ses propos, seront des facteurs rassurants pour les personnes qui sont submergées par la crise. Elle se combinera avec une approche empathique.

Considérant les émotions que la famille suscite en lui comme des leviers relationnels, et adoptant une écoute active, il pourra suggérer des orientations, faire des propositions concrètes en lien avec le vécu des enfants et de leurs familiers.

### 3. La valorisation des bénéficiaires

Les résultats de ce type d'intervention de courte durée ne peuvent se comparer à ceux obtenus dans des processus classiques de prise en charge SAIE. L'intervention de « Cap Nord » produit des effets positifs concrets, en remobilisant et en restaurant des liens autour du jeune en difficulté. Ceci ayant un effet souvent direct sur la gestion du quotidien.

Pour cela, chaque enfant ou chaque parent devra se sentir reconnu dans ses compétences à surmonter une crise et à réorienter son énergie dans une direction positive, en ce compris celui ou celle qui aurait adopté les comportements les moins adéquats.

### 4. La supervision

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions d'agrément des services stipule que la supervision est obligatoire durant la première année de fonctionnement.

Dans le cadre d'un service d'intervention de crise, elle doit être autant que possible permanente afin de réfléchir sur la pratique pédagogique avec un certain recul et le cas échéant contribuer à la gestion du stress dans une optique de développement des compétences personnelles et professionnelles.

## **ANNEXES**

- 1. EXEMPLES D'INTERVENTIONS EXPERIMENTALES « CAP NORD »**
- 2. FICHE D'EVALUATION**
- 3. COMPOSITION DE L'EQUIPE**
- 4. PROJET PEDOGIQUE GLOBAL « CHANMURLY »**

## 1. Exemples d'interventions expérimentales « Cap Nord »

Sexe	Age	Problématique(s)	Interventions
F	16	Aggravation phobie du monde extérieur (ne sort plus - 2 ans décroch. Scol.)	Expression indiv. Et familiale, accompagn.exérieur : expression théatrale, approche médicalte, réinscript. scolaire (+ prépa. par cours à distance).
F	15	Fugues à répétition – prises de risques - délinquance	Réinsertion famille et service d'accrochage scolaire.
G	15	Violences intra-familiales	Médiation conflits familiaux aigus, prise de conscience des risques mais changement faible.
F	16	Autonomie précoce (décès mère)	Reconnaissance minorité particulière, activation des droits sociaux, stimulation et coordination réseau familial.
F	16	Tentat. de suicide, fugues, délinquance	Apaisement personnel et familial, inscript. contrat d'apprentissage, relais psy.
G	12	Implosion familiale – rythme nocturne -décroch.Scol. (2ans)	Tentative de mobilisation vers l'extérieur - Accord et possibilité de suivi psy à domicile
G	15	Mère dépassée – rythme nocturne – délits - violence	Mobilisation vers l'extérieur : rv commission réinscript. Scolaire, exécution des prestations imposées, inscription sport. Collaboration du père.
F	17	Fugue	Médiation familiale et juridique (DJ) – maintien d'un milieu d'accueil extérieur provisoire.

G	14	Mère dépressive -Tentative de suicide « réactionnelle » (parentification) – décrochage scolaire.	Remise en confiance – orientation scolaire (acceptation passé en enseignement spécial)– relance d’un suivi psy pour mère et fils – implication du père.
F	6		
G	11	Inquiétude c/o prise en charge 4 enfants (approche vacances)– père en prison – désaccords parentaux.	Organisation des vacances – accord pour une réflexion commune des parents (médiation en prison) – relais AMO.
F	12		
F	8		
G	15	Viol intrafamilial - Repli du jeune - perte d'influence adulte	Orientation scolaire et internat sur base d'un centre d'intérêt important - relais suivi psy
G	17	Délinquance - Tensions familiales – évitement – conflits larvés.	Prise de conscience c/o délinquance – projet de formation – mobilisation familiale – réflexion sur l’autonomie (EVA – échange famille).
G	16	Vols intrafamiliaux – déscolarisation – demande placement	Négociation remboursement – contrat d’apprentissage – implication de la fratrie et de la mère vivant à l’étranger.
G	15	Père violent décédé - Refus d’autorité du jeune (mère, école)- Agressivité, dégradations, toxicomanie	Implication famille – résistance du jeune – prise de conscience et contacts en vue d’une aide pédopsychiatrique.
F	15	Conflits de générations (GP/jeune)- Absentéisme scolaire	Expression (difficultés, identité) – Remobilisation scolaire (réussite) et test de réorientation.
G	16	Décrochage scolaire – violence familiale - toxicomanie	Collaboration familiale mais réticence du jeune – tensions toujours fortes – orientation placement.
G	17	Irrégularité scolaire – implication dans plusieurs faits de délinquance.	Ecoute mère – soutien jeune dans la recherche d’un stage – prise de conscience et mobilisation positive.
G	16	Automutilations - menaces et tentatives de suicide – agressions familiales	Gestion des crises hospitalisations° et accompagnement vers une prise en charge pédopsychiatrique.
F		Fugues – délinquance – Décrochage scolaire – conflits familiaux	Relais d’un CAU – tests d’orientation scolaire – inscription et reprise des cours – possibilité AMO

G	17	Violence familiale - fugue	Relais accueil IPPJ – implication de la famille dans les entretiens – apaisement et clarification du rythme des relations avec chaque parent séparé
F	16	Fugue – Tensions familiales – Absentéisme scolaire	Négociation de conditions de vie communes – expression des souffrances liées à l’histoire familiale - choix de l’internat – réaccrochage scolaire
G	17	Conduite de voitures volées en bande – décrochage scolaire – mère seule dépassée	Gestion des effets d’un cadre strict défini par le Juge – évaluation des possibilités de distanciation familiale
F	16	Fugues – danger – mère dépassée (père à l’étranger)	Travail sur les causes de la fugue, les règles familiales, la notion de danger – projet d’ethno-thérapie – orientation scolaire.
G	13	Tensions très fortes – violence familiale	Ecoute, clarifications, relais PMS et familial (sœur aînée) - Apaisement mais situation fragile.
F	15	Fugue- comportement à risque	intervention d'un CAU- travail des relations familiales
G	13	consommation de joints- violence- chantage au suicide- victime d'abus	Kaléidos- travail de réseau
F	16	Fugue- conflits familiaux	renouer contacts entre les membres de la famille-
F	13	Fugue - mise en danger - retard scolaire	Réintégration scolaire - sens de la fugue - amélioration des relations - relais vers le TFA (équipe thérapeuthaie ambulatoire) - début de suivi individuel psy
F	17	Décrochage scolaire - gestion santé problématique (obésité, diabète) - mobidité	Analyse des possibilité scolaire et de soins médicaux - sens dans la relation mère - fille - relais AMO
F	17	Décrochage scolaire - Phobie scolaire et sociale	Enseignement à distance - inscription jury central - début de suivi psychologique individuel
F	13	Abus sexuel - non reconnaissance maternelle - Désorganisation familiale - Communication mère / environnement (surdité)	Prévention par rapport au retour de l'abuseur présumé (incarcéré en préventive) - Soutien de la JF - ouverture vers des lieux d'aide - tentative de sensibilisation de la mère (toujours résistante) - Aide à la gestion matérielle, logement,...

**FICHE D'ÉVALUATION**

*Cette grille d'évaluation a été remise au jeune, à sa famille et aux instances de décision. Une première synthèse a été réalisée en novembre 2007, faisant apparaître un degré élevé de satisfaction tant chez les bénéficiaires que les représentants de l'autorité indépendamment des « résultats » de l'intervention. La perception du changement est plus fortement ressentie chez les bénéficiaires qui, malgré le nombre élevé d'interventions ont le sentiment d'avoir été respectés. La durée (qui était alors de 6 semaines) paraît adéquate dans la plupart des cas.*

**Votre avis sur l'intervention.**

- L'intervention de notre service a duré 4 semaines, c'est

Trop peu.....Assez..... Trop.

Avis:

- Avez-vous l'impression qu'un changement positif s'est amorcé? Non

.....+/-.....Oui

Avis:

- Le nombre de rencontres avec le service a été

Trop important ..... Suffisant. .... Pas assez important

Avis:

- La collaboration s'est déroulée dans le respect de chacun Oui

.....+/-..... Non

Avis:

- Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du travail réalisé Oui ..... +/-

.....Non

Avis:

Autres avis, commentaires, remarques, propositions :

## COMPOSITION DE L'EQUIPE D'INTERVENTION

### A. EQUIPE PERMANENTE

#### GEORIS Michel

Fonction: Chef éducateur

Formation: éducateur classe 1, approche systémique, ex-formateur en médiation

Expérience : 31 ans secteur AJ

#### CORDY Emile

Fonction: éducateur

Formation: éducateur cl 1, approche systémique (Mony Elkaïm, thérapie brève Grégory Baetson,...)

Expérience: 29 ans secteur AJ

#### MASSE Christine

Fonction: éducatrice

Formation: assistante sociale, formation systémique (CFTF Liège)

Expérience : 21 ans secteur AJ

#### RUET Nathalie

Fonction: éducatrice

Formation: assistante sociale

Expérience : 4 ans secteur AJ

#### PAQUAY Sylvie

Fonction : psychologue

Formation: psychologue-criminologue, formation systémique (Bruxelles)

Expérience: 8 ans secteur AJ,

#### HUMPERS Larissa

Fonction : psychologue

Formation: psychologue, formation systémique en cours (CFTF Liège)

Expérience: 1 an 1/2 secteur AJ, 2ans équipe mobile d'intervention thérapeutique enfants - adolescents

### ENGAGEMENTS COMPLEMENTAIRES APPEL A PROJET CRISE

Un intervenant éducatif ou psycho social équivalent à un mi-temps. Administratif norme SAIE.

### B. EQUIPE D'APPUI (PERMANENCES, VACANCES, MALADIES DE COLLEGUES, ECOLAGE,...)

#### AMBROSIO David

Fonction: éducateur

Formation: assistant social

Expérience: 10 ans secteur AJ, formation systémique (CPSE Liège)

#### KLEKER Christiane

Fonction: éducatrice

Formation: éducatrice classe 1, formation PNL 1an

Expérience : 27 ans

#### MASSOZ Claire

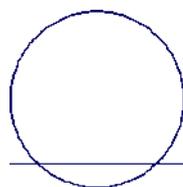
Fonction: éducatrice

Formation: logopède, approche contextuelle, post-graduat en législation sociale.

Expérience: 17 ans secteur AJ, 10 ans secteur AWIPH

## **PROJET PÉDOGIQUE GLOBAL**

### **« CHANMURLY »**



# **CHANMURLY**

Le Chanmurly Nord est un Service Spécialisé d'Aide à la Jeunesse subsidié par la Communauté Française de Belgique.

### **Historique**

Depuis sa création en 1974, l' asbl a réfléchi et mis en oeuvre une prise en charge centrée sur l' accueil et la réinsertion des jeunes, garçons ou filles, enfants ou adolescents, qui lui étaient confiés.

L' éclatement, fin des années 70, de l' institution en 4 maisons de 15 lits, réparties sur le territoire de Liège, fait partie de ce processus d' évolution, centré sur la mise en place de projets individuels de réinsertion familiale ou sociale.

Au 01/01/91, une convention particulière (39 situations réparties dans 3 entités dont une seule avec 13 lits) a permis de faire reconnaître et développer la spécificité de notre pratique pédagogique; dans cette optique, l' hébergement est utilisé comme «filet de sécurité», lorsqu' aucune autre solution n' est réalisable soit au début du placement, soit lors d' une période de crise.

En novembre 1998, notre service connaît

une extension de ses activités du fait de la mise en oeuvre d' un projet particulier d' encadrement intensif de jeunes placés en application de l' article 36/4 de la loi du 8 avril 1965 suite à des faits qualifiés «infractions».

Actuellement, le Chanmurly asbl bénéficie de trois agréments correspondant, d' une part, à deux Services d' Aide et d' Intervention Educative (24 et 12 prises en charge) et d' autre part à un Service permettant des prises en charge intensives pour 8 situations particulières de jeunes en grandes difficultés.

Trois prises en charges supplémentaires de jeunes à la suite d' un placement en Institution Publique de Protection de la Jeunesse sont attribuées à deux services du Chanmurly portant le total à 50 situations.

Une expérience d' intervention de crise appelée « Cap Nord » est menée depuis 2006 à partir du Chanmurly Nord.

### **Le mandat et les missions**

Nous pouvons être mandatés par:

- Le Service d' Aide à la jeunesse lorsque le jeune et/ou la famille sollicitent son intervention ou acceptent l' aide qui leur est proposée.

- Le Tribunal de la Jeunesse ou le Service de protection Judiciaire lorsqu' une mesure de contrainte est nécessaire.

Ces mandats nous sont confiés pour : - des enfants de tous âges ou des adolescents dont l' autorité estime que les conditions d' éducation sont compromises du fait du milieu ou du jeune lui-même.

- des mineurs ou des jeunes ayant commis des faits qualifiés «infraction».

Nous intervenons lorsque les autorités estiment qu' il y a problème dans et avec le milieu familial , professionnel, scolaire, social... en vue de dénouer la situation qui a provoqué la mesure d' aide.

Cette aide socio-éducative consiste en un travail d' écoute, d' accompagnement, d' orientation et une intervention socio-pédagogique visant à aider le jeune à surmonter ses difficultés dans les domaines familial, social, relationnel, scolaire, administratif, professionnel et économique.

### **Les objectifs**

Notre action a pour objectif de dénouer la situation qui a amené la mesure d' aide consentie ou contrainte

La ligne directrice qui guide les interventions se veut globale et systémique.

Elle se situe dans le cadre du mandat fixé par l' autorité.

Nous travaillons à rendre au mineur ou au jeune, à la famille, au milieu les responsabilités et les capacités à prendre en charge leur situation.

Nous tenons compte, entre autres, du contexte dans lequel vivent le mineur et sa famille, des interactions entre les personnes

### **Cap Nord**

Rue Vivegnis, 10 C – 4000 Liège – 04/227.57.35 – [chanmurly.nord@skynet.be](mailto:chanmurly.nord@skynet.be)

importantes concernées et de leur vision de la problématique afin de comprendre ce qui pose problème, de les soutenir, de les accompagner dans de nouvelles expériences de vie et les aider à assumer les responsabilités qui en découlent.

Il ne s'agit donc pas de se substituer au milieu, ni d'assumer tous les actes de la vie du mineur ou du jeune, mais bien d'être le médiateur entre celui-ci et les différents intervenants (famille, professeurs, employeur, propriétaire, accueillants, voisin, Conseiller, Juge, délégué(e), protuteur, services sociaux, services de santé,...).

De manière générale, notre intervention vise à travailler le problème là où il se pose, de sorte que le mineur et sa famille puissent être à même de faire face à leurs réalités personnelles, familiales ou sociales, sans le recours à une autorité.

Cette démarche non normative est soutenue par un souci d'ouverture avec les autres intervenants du contexte social.

## La pratique

Avant le début de la prise en charge, nous organisons une négociation, entretien auquel sont conviés le mineur ou le jeune, toutes les personnes «importantes» par rapport à la situation, (les parents, la famille élargie, le réseau...) le représentant de l'autorité et un ou plusieurs membres de notre service.

Nous prenons en considération le contexte d'apparition et d'évolution des difficultés, les attentes de chacune des personnes

concernées par la situation ainsi que celles de l'Autorité mandante.

Cette négociation vise à faire préciser l'objet du mandat et les modalités de l'intervention.

Sur cette base, nous rédigeons un rapport de propositions de travail soumis à l'approbation de l'autorité.

D'emblée, nous réfléchissons avec le jeune et son réseau familial et social à anticiper les moments de crise. Nous entendons par là, négocier des modalités de prise en charge au sein de son milieu, applicables dans ces moments-là, afin de les aider à trouver des solutions à partir de leurs propres compétences, leur permettant de dépasser leurs difficultés.

La gamme des moyens d'action utilisés est extrêmement variée et concrète : visites et entretiens dans la famille, entretiens dans le service, accompagnement du mineur et des parents dans les actes de la vie quotidienne, dans les contacts avec les institutions et services sociaux, dans les démarches administratives, et dans toute situation dans laquelle notre intervention s'avère nécessaire...

Dans tous les cas, nous cherchons à mobiliser les personnes du réseau familial ou social susceptibles d'apporter leur aide dans la situation.

Tout au long du travail, l'intervenant occupera une position de recul et de non-substitution, favorisant l'ouverture et les échanges tant avec les autres intervenants du contexte social qu'entre les membres de la famille.

Nous travaillerons avec le jeune et ses familiers à tisser un réseau de relations leur permettant, à la fin du mandat, de s'orienter vers les services ou les personnes qu'ils estimeront aptes à leur apporter une aide s'ils rencontrent une difficulté.

L'application des programmes d'aide fait l'objet d'évaluations avec le jeune, la famille et l'autorité ou son délégué.

De plus un rapport détaillant l'évolution de la situation est régulièrement envoyé à l'autorité avec une copie au jeune et aux autres personnes de référence.

La levée de la mesure est décidée par l'autorité après évaluation avec les personnes concernées : celle-ci permet de s'assurer de la concrétisation des objectifs, de l'existence ou non des problèmes encore à travailler et des possibilités du mineur, du jeune et /ou de la famille à gérer la situation.

Pour favoriser une approche globale, chaque éducateur gère la situation des mineurs ou des jeunes dont il est responsable dans son entièreté, en concertation et en étroite collaboration avec son équipe.

Le travail en équipe, la supervision des projets individuels et des entretiens, les réunions à thème pédagogique, ainsi que les formations externes tendent par ailleurs à permettre un suivi optimal des situations tout en assurant une formation permanente du personnel.

\* \* \*

## Cap Nord

Rue Vivegnis, 10 C – 4000 Liège – 04/227.57.35 – [chanmurly.nord@skynet.be](mailto:chanmurly.nord@skynet.be)