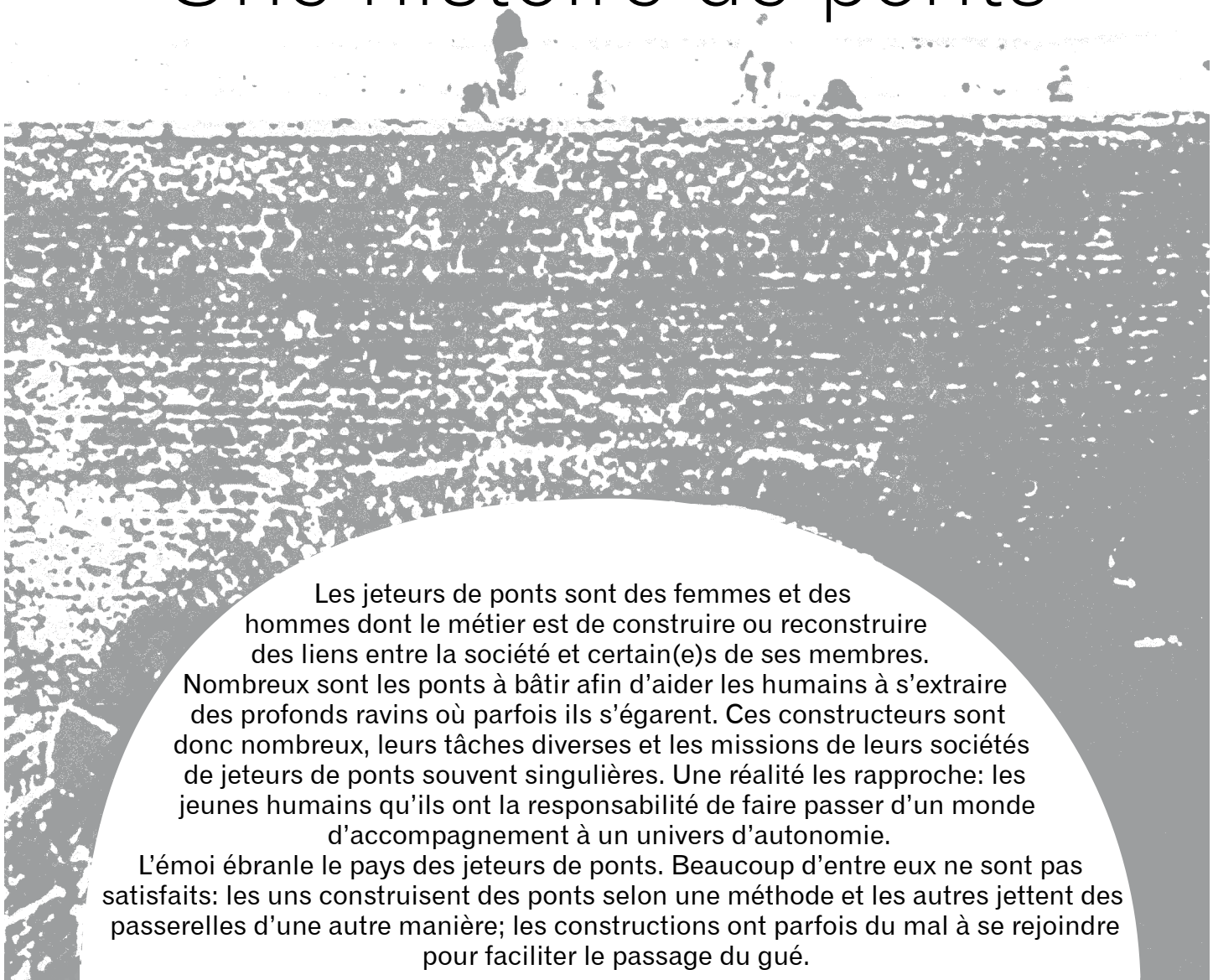


Protocole de collaboration CPAS/SAJ

Une démarche du SAJ et de
CPAS de l'Arrondissement
de Dinant, de Prospect 15_{etc}



Une histoire de ponts



Les jeteurs de ponts sont des femmes et des hommes dont le métier est de construire ou reconstruire des liens entre la société et certain(e)s de ses membres.

Nombreux sont les ponts à bâtir afin d'aider les humains à s'extraire des profonds ravins où parfois ils s'égarer. Ces constructeurs sont donc nombreux, leurs tâches diverses et les missions de leurs sociétés de jeteurs de ponts souvent singulières. Une réalité les rapproche: les jeunes humains qu'ils ont la responsabilité de faire passer d'un monde d'accompagnement à un univers d'autonomie.

L'émoi ébranle le pays des jeteurs de ponts. Beaucoup d'entre eux ne sont pas satisfaits: les uns construisent des ponts selon une méthode et les autres jettent des passerelles d'une autre manière; les constructions ont parfois du mal à se rejoindre pour faciliter le passage du gué.

A travers cette brève introduction, nous venons de synthétiser un malaise professionnel existant entre deux acteurs de l'action sociale à destination des jeunes en difficulté dans l'Arrondissement de Dinant: le Service de l'Aide à la Jeunesse (SAJ) et les Centres Publics de l'Action Sociale (CPAS). A la demande de ces derniers, le Centre Culturel Régional de Dinant via son bras de travail prospectif Prospect 15_{etc} a invité, en 2010, les uns et les autres à des rencontres d'échanges sur leurs pratiques professionnelles. Cela a débouché sur la volonté de rédiger ensemble un protocole de collaboration à destination des travailleurs sociaux des deux services.

Au-delà de la très riche teneur des échanges et du partage d'expériences, malgré les inévitables incompréhensions et a priori dus notamment à une profonde méconnaissance les uns des autres, il a été possible de positiver et de rédiger le présent document.

Pas d'angélisme, cependant. Les différences existent, les incompréhensions sont parfois profondes, la difficulté de les exprimer, réelle. Nous avons voulu les décrire tant pour libérer l'esprit du lecteur que pour en exorciser la puissance négative.

A travers les lignes qui suivent, nous allons décortiquer certaines des résistances qu'il faudra pouvoir dépasser pour s'approprier l'objectif des présentes pages: faciliter la collaboration entre services et, mieux encore, maintenir une correspondance entre l'aide et l'action à destination des jeunes.

Entre apparente froideur et émotion parfois excessive. Comment réagir lorsque la situation d'un jeune touche à sa possible mise en danger ou relève de l'urgence? Que faire, que dire,...? La prise en charge attentive et efficace de la personne ne peut faire fi des différences de comportement ou de réaction propres à chaque intervenant(e): la perception de la réalité du danger, l'évaluation de l'urgence, l'attitude personnelle du travailleur social qu'aucun règlement ne pourra codifier. Comment, en effet, faire en sorte que le comportement de chacun(e) soit normé au point de refléter celui de tou(te)s?

La diversité d'attitudes est une source fréquente d'incompréhensions voire de problèmes entre travailleurs sociaux. Croire que tous réagissent de la même manière est une illusion. L'ignorer peut signifier la condamnation définitive d'un(e) collègue et provoquer une incapacité à toute collaboration future. Dans des situations d'urgence et de danger, on ne peut se permettre cette perte de contact et de collaboration entre services.

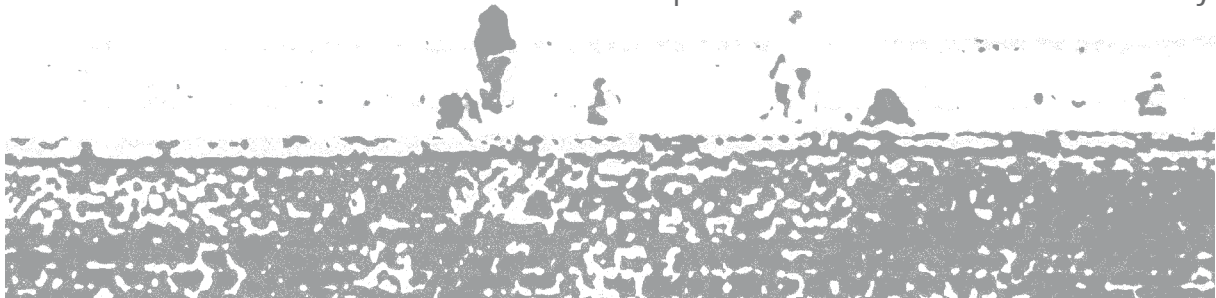
Entre proactivité et réactivité. Les modes opératoires professionnels peuvent être sujets à critique lorsqu'on ne les connaît pas. Certains services répondent à une demande expresse alors que d'autres peuvent parfois prévenir ou précéder une situation problème. Devant de telles divergences dans le traitement d'une situation, il serait trop facile de faire un procès d'intention à tel(le) ou tel(le). Là aussi le bon sens doit l'emporter et participer à développer des relations de travail exemptes de tout a priori. Dans des situations d'aide ou de prise en charge, on ne peut que viser l'harmonie maximale des relations, au-delà de tout angélisme.

Entre personnalisation et globalité. Quelle approche choisir lorsqu'un travailleur social est confronté à une situation d'aide? Vaut-il mieux aborder le problème globalement, en y incluant l'ensemble des intervenants? Procèderait-on plus efficacement en se limitant strictement à l'individu en difficulté? Ici encore les modes opératoires diffèrent entre services et sont le lieu de parfois bien des vicissitudes dont, à nouveau, le bénéficiaire ne peut faire les frais.

On l'aura compris, avant de se lancer dans une harmonisation des relations professionnelles là où c'est utile, il s'agira de tenir compte de ces trois nœuds et peut-être d'autres dont la prise en considération permet d'améliorer la qualité du service social.

A travers les pages qui vont suivre, les participant(e)s à ce travail de rencontre et de découverte ont désiré rendre plus harmonieuses les relations entre SAJ et CPAS. Leur souhait est que chaque lecteur prenne conscience des différences qui soit feront la force, soit affaibliront la prise en charge des jeunes bénéficiaires du service social.

Nous tenons à exprimer notre gratitude à Christophe Ernotte, Directeur Général de la Fédération des CPAS, qui nous a soutenus dans cette démarche, notamment en nous informant sur une initiative semblable réalisée auparavant dans l'Arrondissement de Huy.



Introduction

Le Centre Public d'Action Sociale

«Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.»

«Le CPAS a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive. Cette aide peut être d'ordre matériel, social, médical, médico-social ou psychologique.»

Le droit à l'Aide sociale est examiné de façon individuelle après enquête sociale. Si l'Aide sociale générale s'avère insuffisante et que des éléments de difficultés graves et de mise en danger d'un mineur subsistent, le CPAS en appelle au SAJ ou à tout autre service compétent pour la mise en œuvre d'une aide spécialisée. Les interventions matérielles du CPAS ne se font qu'après exploration des autres pistes (caractère résiduaire¹).

Le Service de l'Aide à la Jeunesse

Le Service de l'Aide à la Jeunesse est un service social de la Communauté Française dont les compétences sont organisées par le Décret du 4 mars 1991 relatif à l'Aide à la Jeunesse.

Son action s'adresse «aux jeunes en difficulté, ainsi qu'aux personnes qui éprouvent de graves difficultés dans l'exécution de leurs obligations parentales, à tout enfant dont la santé et la sécurité sont en danger ou dont les conditions d'éducation sont compromises par son comportement, celui de sa famille ou de ses familiers.» (Titre Ier, art.2 du Décret).

Le SAJ en appelle au CPAS ou à tout autre service compétent pour la mise en œuvre d'une aide sociale générale.

L'aide apportée est une aide spécialisée qui se doit d'être:

- Complémentaire en permettant de trouver ou de renforcer l'aide que la société offre à tous depuis la naissance jusqu'à la majorité des enfants;
- Supplétive et résiduaire² car elle ne sera dispensée que dans les cas où les services de première ligne (aide sociale générale) n'ont pu apporter l'aide de manière adéquate.

Les interventions du SAJ se font dans le cadre de l'aide consentie.

¹ Loi organique des CPAS, art. 61 (téléchargeable sur le site: <http://www.avcb-vsgb.be/fr/Publications/aide-memoire-du-cpas.html>)

² Décret relatif à l'Aide à la Jeunesse, art.36 (http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/20284_004.pdf)

Quand CPAS et SAJ se retrouvent dans une même famille, quelle collaboration possible?

1. Comment interpellier les services?

a) Introduire une demande au CPAS compétent³:

- Se présenter à la permanence ou prendre rendez-vous;
- Se munir des documents suivants: papiers d'identité, carte SIS, et, en cas de demande financière, se munir des documents nécessaires à l'établissement de son budget (toute preuve de revenus et de charges).

Important: Le CPAS délivre un accusé de réception, preuve de l'introduction d'une demande au service. La loi prévoit que le CPAS statue dans les 30 jours calendrier qui suivent la demande. L'e-mail n'a pas de valeur légale; il ne peut être considéré comme introduction officielle d'une demande.

Chaque CPAS est invité à identifier, ci-dessous, les différents canaux de transfert d'information en précisant, s'il y a lieu, les domaines spécifiques des travailleurs et en ne mentionnant que les travailleurs susceptibles de concerner les 0-18 ans et leurs parents. Cette partie du document est particulière en fonction de chaque CPAS.

Coordonnées du CPAS de:

Personne de référence:

Horaires des permanences:

b) Introduire une demande au SAJ:

- Se présenter à la permanence. Le demandeur peut être accompagné par la personne majeure de son choix.
- Par courrier, par téléphone, par e-mail.

Tout service qui sollicite le SAJ est invité à confirmer sa demande par courrier et recevra un accusé réception. Le service informe les personnes concernées de la démarche envers le SAJ et en explique clairement les raisons aux intéressés.

Les interpellations anonymes ne sont pas prises en compte.

Coordonnées du SAJ de Dinant:

Téléphone: 082/22 38 89

Fax: 082/22 55 08

E-mail: saj.dinant@cfwb.be

A la page suivante: le tableau des permanences du personnel du SAJ de Dinant.

³ Voir p.7, Axe 2, point 1a sur la détermination du CPAS compétent.

Noms	Permanence générale (tout public)	Permanence privée (dossiers individuels)
BAUDRY Catherine	lundi et mardi journée	mercredi matin
BORSU Aurore	jeudi matin	vendredi journée
CANDEILLER Emilie	lundi matin - mercredi journée	jeudi et vendredi matin
CREPIN Céline	mercredi matin	mercredi après-midi
DECAMP Geoffrey	lundi après-midi	lundi matin
DESSY Anne	vendredi matin	vendredi après-midi
FLEURY Magali	vendredi après-midi	vendredi matin
FRENNET Jasmine	jeudi matin	jeudi après-midi
GUIOT Charlotte	mardi après-midi	mardi matin
MENAGE Kelly	mercredi après-midi	mercredi matin
MOSSIAT Jennifer	jeudi après-midi	jeudi matin
OCTAVE Jessica	lundi matin	lundi après-midi
ONS Caroline	vendredi après-midi	vendredi matin
PETIT Saïda	1 lundi matin sur 2	1 lundi après-midi sur 2
PLASMAN Katleen	mardi matin	mardi après-midi

2. Cadre d'intervention des services

- Une connaissance et un respect du cadre d'intervention de chacun sont nécessaires.
- Les intervenants des deux secteurs sont soumis au secret professionnel. Celui-ci sera éventuellement partagé⁴, en fonction de strictes nécessités et d'une méthodologie adaptée à chaque situation. En voici les balises:
 - Informer les parents et le(s) jeune(s) de la nécessité de partager une information avec d'autres services,
 - Obtenir l'accord du/des concerné(s) (oralement ou par écrit),
 - L'information n'est à partager qu'avec un autre travailleur social, tenu au secret professionnel,
 - L'information doit être limitée au minimum nécessaire à l'aide sociale.
- Dans le respect des mêmes lois, les pratiques quotidiennes peuvent varier d'un CPAS à l'autre.
- Les intervenants du secteur de l'aide à la jeunesse sont soumis au Code de déontologie (voir art. 6 et 7).

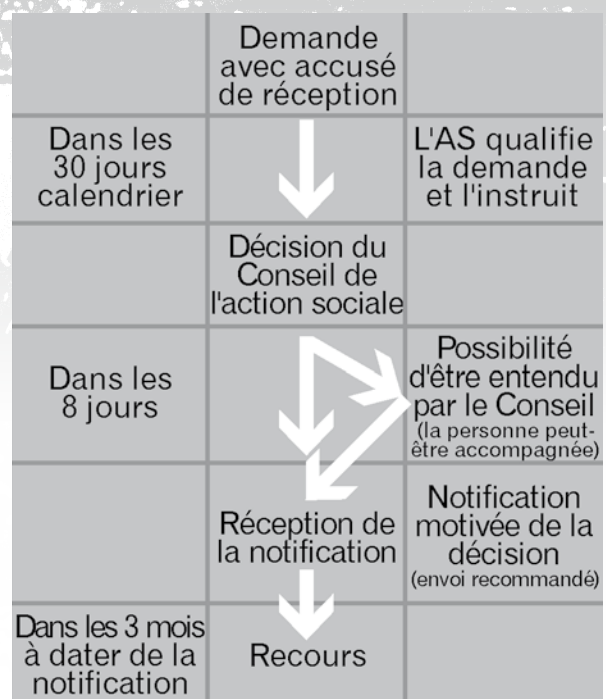
3. Comment collaborer?

a) Objectif

Le but est de favoriser la collaboration et la concertation des deux services afin de garantir l'aide la plus adéquate.

b) Parcours d'une demande

- Au CPAS (RIS ou autre)



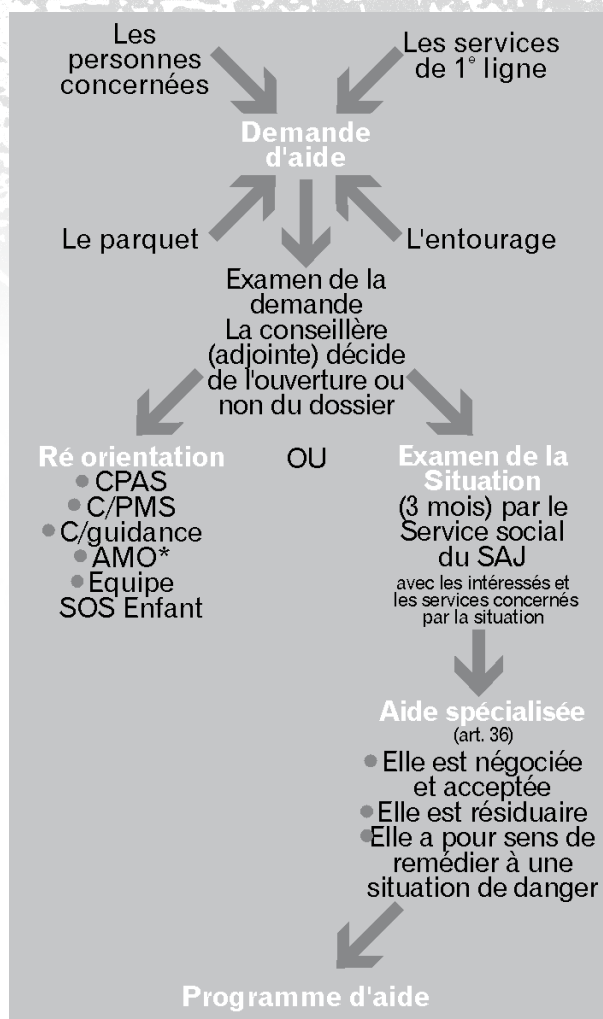
Remarques:

- La présidence peut prendre une décision d'aide urgente dans les limites du montant fixé par le règlement d'ordre intérieur de chaque CPAS.

⁴Voir art. 458 du code pénal, art. 12 du code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse (www.deontologie.cfwb.be/index.php?id=833), art. 2.8 du code de déontologie des assistants sociaux de CPAS (www.fewasc.be/pages/federation_3com_deontologie.html)

- Lorsqu'un CPAS reçoit une demande d'aide pour laquelle il ne s'estime pas compétent, il transmet cette demande dans les 5 jours calendrier par écrit au Centre qu'il estime être compétent. Si ce dernier estime ne pas l'être, il a 5 jours ouvrables pour demander au Ministre de déterminer quel est le centre compétent à titre provisoire.

• Au SAJ



- Contrat entre les personnes et la Conseillère (adjointe) de l'aide à la jeunesse
- Pour un an maximum
- Avec l'accord des personnes: parents et jeune de plus de 14 ans

Dans le milieu familial (en priorité)

service d'Aide familiale

- suivi psychologique
- aide éducative par un COE*
- par une SAIE*
- le centre de guidance

En dehors du milieu familial

- internat scolaire
- placement en institution de l'Aide à la Jeunesse*
- placement en famille d'accueil avec encadrement par un SPF*
- Suivi et coordination

(*) services du secteur de l'aide à la jeunesse

c) Clés pour un travail en commun

Il est possible, permis, prévu⁵,

- de travailler en coordination;

Le travail relevant de la coordination sociale consiste à réunir des professionnels du monde social autour d'un thème ou d'une problématique. Il est possible de mettre en place des plateformes ou de participer à celles-ci (PCS, plateforme existante,...) pour analyser les problèmes liés à la jeunesse en général, réfléchir à la manière d'y faire face et favoriser des actions préventives en la matière. Il est suggéré de prendre contact avec les responsables des plans de cohésion sociale et/ou de coordination sociale pour se mettre en lien avec le réseau existant. A défaut, il conviendra de prendre contact avec le CPAS.

Cette coordination sociale a des effets multiples. D'abord, elle permet à chacun des participants d'exprimer les difficultés rencontrées dans son travail et d'informer les autres des missions et limites de son service. Elle constitue également une occasion de partager des interrogations, avis ou informations sur des problématiques communes. Enfin, on peut y pratiquer des analyses de cas. Cette équipe pluridisciplinaire a ainsi un rôle de supervision et permet de créer des projets ou de trouver des réponses adéquates qui ne pourraient exister sans une action collégiale et coordonnée.

- de travailler en réseau.

Le travail en réseau est une action coordonnée, complémentaire et définie de commun accord entre différents intervenants sociaux autour d'une personne, d'une famille ou d'un projet, visant un même objectif à atteindre.

⁵ Loi organique des CPAS, art. 61 et 62 (téléchargeables sur le site: <http://www.avcb-vsgeb.be/fr/Publications/aide-memoire-du-cpas.html>)

Ce type de travail représente une méthode souvent indiquée lorsqu'on se trouve devant des situations relevant d'un certain niveau de complexité et lorsque leur gestion compte plusieurs intervenants issus de services sociaux différents. Le travail en réseau permet une cohérence et une pertinence dans l'action, en évitant notamment la multiplication des intervenants, les doublons, les incompréhensions et autres manipulations.

Les différents intervenants concernés partagent les informations nécessaires, évaluent la situation, précisent le travail de chacun et se mettent d'accord sur la stratégie la plus adaptée pour faire évoluer la situation des usagers selon une même logique d'action.

Pour le SAJ, la présence des personnes concernées s'impose.

Pratiquement,

- «Le [CPAS] peut supporter les frais éventuels de cette collaboration, s'ils ne sont pas couverts en exécution d'une autre loi, d'un règlement, d'un contrat ou d'une décision judiciaire.»⁶

- Le choix de la coordination: le décret de l'aide à la jeunesse prévoit que le SAJ coordonne, mais un autre intervenant peut prendre l'initiative. Cette condition n'est pas exclusive et dépend de la réalité du terrain:

- si la situation relève plutôt de l'aide à la jeunesse, le SAJ coordonne;

- si la situation relève plutôt du CPAS (ex: intégration du dossier dans un cadre familial), le CPAS coordonne.

- La perception du danger peut varier d'un intervenant à l'autre, car les délégués du SAJ sont, par leur mission, en permanence confrontés à des situations relevant de la problématique de l'aide à la jeunesse, tandis que les assistants sociaux des CPAS ne vivent ces situations qu'occasionnellement. Ainsi, la charge affective peut être différente. Il importe donc que la stratégie commune se déploie en tenant compte de la différence de perception des intervenants.



⁶ Loi organique des CPAS, art. 61

Mineur autonome: quelle aide au sein de l'Action sociale et/ou de l'Aide à la jeunesse?

1. Généralités

- La notion de domicile: importante pour la détermination du CPAS et du SAJ compétents, elle varie d'un service à l'autre. Pour le CPAS, le domicile du mineur équivaut à son lieu de résidence. Il en est de même pour le SAJ, dans la plupart des situations.
- Dans le cas où le mineur se présente spontanément au CPAS, les représentants légaux seront convoqués. Si la situation le nécessite, il peut être orienté vers le SAJ.
- Tout mineur en autonomie n'est pas nécessairement en danger. Le SAJ n'intervient que lorsque le mineur est en difficulté ou en danger.

2. Plus précisément: le logement

a) Au SAJ

Le décret⁷ prévoit que la Communauté Française prend en charge les frais de loyer, d'entretien et de personnel encadrant mais la caution n'est pas comprise dans les frais. Des frais spéciaux liés à la scolarité, à la santé sont aussi prévus.

b) Au CPAS

- La caution constitue l'essentiel des demandes financières introduites par le jeune à partir de 16 ans au CPAS.
- Il est important que le jeune se présente au CPAS accompagné de son référent aide à la jeunesse.
- Le CPAS peut demander l'intervention financière des parents après analyse de la situation.

3. Autres types d'aides possibles

a) Au SAJ

Frais d'internat, équipement scolaire, argent de poche,...

b) Au CPAS

Été solidaire, activités culturelles et sportives,...

⁷ Décret relatif à l'Aide à la Jeunesse, (http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/20284_004.pdf)

Le jeune majeur

La Communauté Française n'intervient plus financièrement pour le jeune dès sa majorité. L'obtention du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) prend donc toute son importance pour le jeune toujours en autonomie.

a) Au SAJ:

L'aide de la Communauté française prend fin lorsque le jeune a atteint sa majorité, soit 18 ans. Dans les semaines qui précèdent sa majorité, le jeune peut être accompagné (par le Délégué du SAJ, par un travailleur d'une AMO ou par un autre service de première ligne) dans ses démarches auprès du CPAS dont il va dépendre, afin de préparer un relais efficace.

Si, avant sa majorité, le jeune faisait l'objet d'une mesure d'aide dans son milieu de vie (aide éducative en famille, internat, soutien psychologique...) celle-ci prend fin et le jeune est orienté vers le service le plus adéquat pour répondre à ses besoins.

Si, avant sa majorité, le jeune bénéficiait d'un accompagnement à la mise en autonomie, il peut, dans le mois qui précède son dix-huitième anniversaire, faire la demande au SAJ compétent d'une prolongation de cette mesure d'aide.

La Communauté française n'interviendra plus financièrement (paiement du loyer du kot, subsides journaliers...) mais prendra encore en charge l'intervention des personnes du service aide à la jeunesse mandatées par le SAJ pour accompagner le jeune au-delà de sa majorité.

Cette mesure est valable pour 6 mois, renouvelable 3 fois, soit jusqu'au vingtième anniversaire du jeune.

Dans ce cas de figure, c'est le service d'accompagnement mandaté par le SAJ qui se doit, dans les semaines qui précèdent la majorité du jeune, de l'aider à accomplir toutes les démarches nécessaires à son autonomie financière, et notamment, à prendre contact avec le CPAS qui deviendra compétent.

b) Au CPAS:

Dans son intérêt, il est indispensable que le jeune accompagné du délégué du SAJ ou de l'éducateur qui assure son suivi puisse préparer son dossier quelques semaines avant sa majorité.

Au moment de solliciter le CPAS, par souci d'efficacité, on veillera à apporter une anamnèse du jeune afin de pouvoir établir son dossier. D'autre part, il y aura lieu de préciser si le jeune a toujours droit aux allocations familiales et d'apporter la preuve de son inscription scolaire.

Si le jeune est en situation de besoin pour se nourrir, se loger ou étudier (...), l'assistant social du CPAS ouvrira un dossier, et explorera les pistes pour lui permettre d'y faire face soit en lui renseignant les services appropriés, soit, en lui apportant une aide directe (en urgence ou après approbation du conseil de l'action sociale).

Notons que le CPAS où est domicilié le jeune au moment de sa demande d'aide, reste compétent jusqu'à la fin de son parcours d'étudiant, quel que soit le lieu de son établissement scolaire ou de son kot/appartement.

**En définitive,
le dialogue entre services reste le moyen
le plus adéquat pour comprendre une situation
et apporter l'aide adaptée.**



Prospect15_{etc}

est une expérience de transcommunalité coordonnée (etc) sur l'Arrondissement de Dinant, initiée au départ du Centre Culturel Régional de Dinant et coordonnée par ce dernier. Il s'agit d'une expérience unique de réflexion globale et transversale laissant à chacune des communes l'autonomie de la décision pouvant découler des réflexions.

Entre 13 et 15 communes participent au sein de trois Comités:

le Comité d'Orientation Politique (COP) rassemble les Bourgmestres; ces derniers déterminent les sujets à traiter. Sur base d'une information (invitation d'experts) et d'une discussion communes des décisions peuvent être prises à l'échelon d'une ou de plusieurs communes.

le Comité d'Orientation Social (COS) est le fer de lance de l'action sociale sur l'Arrondissement. Les Président(e)s de CPAS partagent pratiques, expériences et questionnement divers. Le COS est en lien constant avec la Fédération des CPAS.

C'est le travail de ce Comité qui est partiellement mis en lumière dans la présente brochure.

le Comité d'Orientation Culture (COC) est le lieu d'échange des opérateurs culturels de l'Arrondissement. Un travail de prospective est en cours (Quelle culture, quelle ruralité en 2030?). Une Plateforme jeune est également lancée afin de rejoindre les citoyens.

Un quatrième comité est en formation (2011/2012): le Comité d'Orientation de l'Action Citoyenne (COAC). Son objectif est de donner la parole aux citoyens sur l'avenir de leur territoire en se basant sur une action du Conseil de l'Europe (Indicateurs de bien-être).



Avec la participation de



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



Wallonie



PROSPECT
15



DIRECTION INTERDÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE

Édité avec le soutien de la Direction Interdépartementale de la Cohésion Sociale du Service Public de Wallonie - Secrétariat général