

SERVICE D'ACCUEIL D'URGENCE « SAU 92 »



RAPPORT D'ACTIVITE

2

0

1

6

SERVICE D'ACCUEIL D'URGENCE AVVEJ "SAU 92"

CONTACT :

45 Rue Labouret
92700 COLOMBES
Tél. permanence éducative :
01 47 81 94 83 - 01 47 81 60 45

Tél. secrétariat : 01 47 81 60 15
Télécopie : 01 47 86 33 73
Secretariat.sau92@avvej.asso.fr

ACCES :

SNCF :

- Paris Gare St LAZARE - direction Ermont Eaubonne - station Colombes ;

RATP :

- Bus 304 Nanterre-Asnières-Gennevilliers Les Courtilles (M13) ;
- Bus 166 Pte Clignancourt (M4)-Gare Gennevilliers (RER C), Les Courtilles (M13)-Gare de Colombes ;
- Bus 167 Nanterre-ville (RER A)-Pont de Levallois (M3)

Descendre à « Vieille Eglise »,

ACCUEIL

26 Pré-adolescents et adolescents de 12 à 17 ans révolus des deux sexes 24H/24H, 365J/365J

Accueil collectif dit « SERVICE INTÉRIEUR » : 9 places, (5 filles, 4 garçons)

Accueil individualisé en familles agréées (RP et province) dit « SERVICE EXTÉRIEUR » : 17 places

MISSIONS

1-Missions d'accueil et d'intégration à la vie commune d'un adolescent en rupture de liens familiaux et institutionnels,

2-Missions d'investigation, d'analyse et de compréhension de la personnalité du jeune (ressources et difficultés propres), des apprentissages effectués (moraux, intellectuels, physiques), de sa situation scolaire, familiale et sociale.

3-Mission d'orientation théorique et physique qui leur permettra de rester et de cultiver dans le réel les liens « concrets », qu'ils soient familiaux, sociaux, institutionnels.

Le S.A.U 92 répond en priorité à toutes les demandes à caractère d'urgence, présentées par l'Aide Sociale à l'Enfance, les Juges et le Parquet du département des Hauts-de-Seine, et ce dans la mesure des places disponibles, mais n'est pas sectorisé

AGRÉMENTS – HABILITATIONS

Aide Sociale à l'Enfance : 12 -17 ans révolus

Habilitation Justice : 12-21 ans (primo délinquants & jeunes auteurs de violences intra familiales)

STRUCTURE

Directrice : L.ROUBINET – Chefs de service (2 ETP) : P.BASSE & P.DORANLO - Pédopsychiatre (0,57ETP) : Dr. C.PERROT-GALLIEN - Psychologue (0,5ETP) – Educateurs Spécialisés (12ETP) – ASFAMS agréés (17) Responsable plate forme scolaire (1 ETP) - Econome (1ETP) - Assistante de direction (1ETP) – Comptable (1ETP) - Cuisinière (1ETP) - 2 Agents d'entretien : {ménage (0,5ETP), entretien global (0,75)}.

« L'épreuve (...) réside dans la tâche presque impossible de rattacher avec justesse et justice la parole et l'action à la parole. Parler est aisé, agir est difficile, mais rien n'est plus difficile que d'agir en initiant, accompagnant et achevant l'action par une parole adéquate ».

Pierre Manent, *La tragédie de la république*,
Commentaire, 157, Printemps 2017

2016 : -4,76%

L'élaboration de ce rapport a été laborieuse. Peu de textes d'éducateurs ou d'assistants familiaux, si ce n'est quelques bribes, « coups de cœur » empreints de lassitude, d'amertume ou de colère, aucun des chefs de service ni de notre pédopsychiatre pris dans l'instant et l'engrenage de l'urgence. Peu d'éléments sur leur activité mais autant de pièces d'un puzzle qu'il nous appartiendrait à nous, lecteurs, de rassembler pour donner forme et sens ; mais signes qu'il nous appartient nécessairement à nous, dirigeants (administrateurs, directeurs, décideurs) d'interpréter, malgré la difficulté de la tâche. Je dis « nécessairement » car au fond ne sommes-nous pas contraints, quasi « fatalement condamnés » de nos places respectives, à saisir « les signes du mouvement de notre société et la clef de l'avenir » ?, comme le dit Pierre Manent dans un autre contexte. D'autant plus si nous voulons faire le pourquoi nous existons, c'est-à-dire œuvre de socialisation et donc d'éducation pour que les jeunes dont nous nous occupons *aient* un avenir.

Encore faut-il bien sûr que nous, dirigeants, restions lucides, et ne nous laissions pas bercer (ou berner) par la trompeuse mais médiatique, sacro-sainte et prétendue « gouvernance » ! Mais peut-être ne sommes-nous au fond et devons-nous rester que de purs gestionnaires, et donc exécutants de normes et de règles ! Mais si nous nous laissons guider par le secret de nos aspirations, aspirations qui ont donné naissance à nos métiers, aspirations qui engagent et qui font que bon nombre d'entre nous (qu'ils soient du privé ou du public) ne comptent ni leur temps ni leur énergie, nous nous devons de prendre la mesure de notre tâche avec un minimum de sérieux mais aussi de confiance, alors que le processus qui affecte notre société décrédibilise toute institution, tout collectif qui se voudrait agissant (partis, associations...), toute parole qui se veut vraie. Nous savons pertinemment, nous qui sommes sur la « ligne de faille de la société », que la désocialisation en cours arrive « au stade d'aggravation de la fragmentation du corps social ». D'un corps social déçu, « déçu d'un monde dont on espérait collectivement de nouvelles socialisations, mais qui ne s'est pas resocialisé », nous dit Pierre Manent, philosophe, lors d'une interview.

Monde dysharmonique, mais dont la dissociation est assurément un boulevard aux emballements et engouements de l'opinion, et donc aux radicalités et extrémismes. Quel ne peut donc être notre profond désarroi à nous, éducateurs, ASFAMS, thérapeutes, médecins dont le travail consiste précisément, dans le secteur de la Protection de l'Enfance, à œuvrer ensemble à cette « resocialisation » ! Que n'opéra donc en nous le choc de voir là devant nous, non plus sur les écrans mais bien en chair et en os, des centaines d'enfants et adolescents affluer à nos portes, et, nous regardant droit dans les yeux, attendre de nous notre soutien, notre aide, notre bienveillance, notre solidarité, notre « protection ». Reviviscence soudaine des heures noires de notre histoire dont l'âcre relent nous envahit brutalement. Soudain, devant nous, « ils étaient vingt et cent », et nous savions qu'ils étaient des milliers. Soudain devant nous, « ils se croyaient encore des [enfants], ils n'étaient plus que des nombres ». Ces paroles subitement prenaient un sens actuel. Le présent et l'histoire se télescopaient et ajoutaient à l'impuissance et à la complexité de la situation dans laquelle se trouvaient tous les travailleurs sociaux. Non, le temps de « *Nuit et brouillard* » ne s'était pas définitivement dissipé, et ne serait jamais révolu, d'autant si nous désertons l'espace et

croyons que le mouvement du monde se régule par lui-même, qu'il nous suffit de « laisser faire », et d'appliquer les règles et les normes.

En urgence, que ce soit à l'ASE, ou au SAU, face à ces adolescents, ce fut le choc. Consternant bouleversement de nos repères. Ironie amère. « Lois de protection de l'enfance », « bonnes pratiques », « besoins » et « intérêt » de l'enfant, « bientraitance », volaient en éclats... mais pour *ceux-là*. Les travailleurs sociaux basculaient ainsi sans cesse de l'un à l'autre, selon. Sous couvert de facteurs économiques nous servions évidemment un projet politique, mais qui ne disait pas son nom. Un réalisme brutal et sans concession s'ajoutait aux états de marasme qui se sont installés, étendus et enkystés depuis plusieurs années dans l'espace social, et dont nous avons fait état dans nos rapports d'activité précédents. Mais ce réalisme-là, réalisme sordide, il battait en brèche notre crédit à nos propres yeux. Ce réalisme sordide nous menaçait, et bien plus que les actes de terreur disséminés sur le territoire, nous mettait à l'épreuve de nous-mêmes. Nous ne pouvions pas ne pas nous interroger : qu'advenait-il de nos aspirations toutes imprégnées des idéaux et ferveurs des Lumières ? Qu'en était-il advenu de notre « humanisme » ? Mais avait-il seulement existé, en vérité ?

-4,76% - c'est en effet notre déficit d'activité pour l'année 2016. Déficit amorcé l'année¹ précédente, contre lequel nous avons tenté de lutter au cours des mois. Sans pour autant nous laisser gagner, à notre tour, par la « quantophrénie » ambiante, c'est malgré tout (en partie) les yeux rivés sur les chiffres² que nous avons conduit le SAU92 ; perplexes face à un taux d'activité qui avait, pour la première fois de son histoire³, chuté en 2015 pour franchir la zone critique de « sous-activité »⁴. Zone jusque-là improbable pour un SAU : Moins Quatre cent quarante-quatre journées... Comble d'ironie !

Mais si le sens de notre action au fur et à mesure s'émuoussait ; si nous ne cessions de nous épuiser à notre tour de l'étiollement du Service « Gardien », du peu de considération voire du mépris dont étaient sujets nos collègues du service public, aux abois et dont l'effectif se réduisait comme peau de chagrin au fur et à mesure que les mois s'écoulaient, mais dont la charge de travail devenait peu à peu hors-mesure ; si notre émulation languit face à leur désespérance, et si donc face à la page blanche, cette année la parole nous manque, car, au fond, QUE DIRE ? Que dire qui n'ait déjà été dit ? Et donc, si nous semblons perdre de notre enthousiasme, de notre élan, de notre ferveur, c'est avec gravité mais fort déterminés, et fort conscients que nous entrons dans une nouvelle ère, fort singulière, et que chacun dans la fonction qui était la sienne mais ensemble, nous poursuivions notre tâche avec pugnacité. « Il n'y a pas de bonheur sans liberté, ni de liberté sans vaillance » nous dit Thucydide.

Précisément, c'est avec et pour les 107 adolescentes et adolescents accueillis au SAU92 en 2016, et « grâce » à elles, « grâce » à eux, devrais-je dire, que les équipes éducatives, médicales, administratives, et des services généraux, n'ont perdu ni leur courage ni leur conviction. Energie sans cesse renouvelée au contact des jeunes, encouragée par les messages de gratitude et d'espérance qu'à leur départ du SAU92, ils continuent d'inscrire d'une écriture souvent malhabile sur les pages de notre « Livre d'Or ».

Laurence ROUBINET, Directrice

¹ - 8,66% en 2015. - 4,76% en 2016 (soit 444 journées) ce qui représente un déficit de recettes de 104 758€. Nous ferons cependant un léger excédent comptable d'un peu plus de 3 .000€, alors que, en 2015 nous enregistrons un déficit comptable de 33.000€

² Notre vigilance est d'autant accrue que notre budget avait été remanié mais subrepticement et subtilement amputé lors de l'intégration des ASFAMS à la CC66 en 2011. Cf. Rapport Activité SAU92-2011.

³ Le SAU92 a été créé en 1978

⁴ Sous-activité très artificielle car le taux d'occupation imposé de 98% tue, avec la souplesse d'adaptation, la notion même de l'urgence.

VISITES MEDIATISEES, QUEL RÔLE POUR LE SERVICE D'ACCUEIL D'URGENCE ?

Texte à quatre mains... texte de Salomé DUQUESNOY, éducatrice spécialisée et de L. Roubinet, directrice

Au cours de l'année 2016, nous avons reçu sur le collectif du SAU 92 plusieurs adolescents dont les relations avec les parents sont si problématiques qu'elles nécessitent un accompagnement soutenu, ou si nocives qu'elles nécessiteraient alors une réelle distanciation, clairement énoncée et assumée par les services sociaux

Ce genre de situations sociales ne nous est pas inconnu. Cependant, depuis quelques années nous constatons qu'elles nous arrivent très dégradées et découvrons qu'elles sont déjà connues de différents services sociaux.

Lorsque la communication entre des parents est rompue ou dysfonctionne, que l'enfant resté au cœur du conflit les opposant se replie dans les passages à l'acte et le parent dans la maltraitance, le juge, saisi par un tiers, place l'enfant dont il constate que les conditions requises pour son éducation ne sont pas/plus assurées et que l'enfant encourt de réels dangers. Lorsque la situation est connue voire accompagnée de longue date par des travailleurs sociaux, nous ne pouvons pas ne pas nous interroger sur le pourquoi avoir autant attendu, et le pourquoi du placement **en urgence** alors qu'il aurait pu être préparé très en amont ? Qu'est-il attendu alors d'un service d'urgence ? En quoi notre action spécifique d'accueil et d'évaluation peut-elle désormais permettre d'interrompre ou seulement inverser un processus en cours depuis longtemps, que les travailleurs sociaux connaissent et ont accompagné ?

Quand un adolescent nous arrive dans une dite situation d'urgence (vraie ou « fausse »), nous, professionnels du SAU, ne connaissons pas sa situation, sinon à travers les quelques bribes éparses et souvent confuses qui nous sont (dans l'urgence) transmises. Notre travail est d'abord de mettre le jeune à l'abri d'un danger généralement causé par ses fréquentations, et de lui offrir un espace neutre et sécurisant. La « règle du portable » appliquée dans l'institution, à savoir qu'il est tenu de nous le remettre dès son arrivée et qu'il le récupère à la sortie, est le premier moyen pour nous, éducateurs du quotidien, de lui apporter la possibilité d'être à l'abri en étant mis à distance un temps donné de ses relations (entre autres, bandes, réseaux...) et/ou de la relation critique voire pathologique que ses parents ont nouée avec lui.

Dans le cadre d'un placement judiciaire, le juge des enfants peut outre la distance physique du placement ordonner aux parents des droits restreints (droits d'hébergement, visites libres, visites dites « médiatisées »). Pour le SAU, mettre en œuvre cette mesure le plus rapidement possible et informer le juge en cas de difficultés nous apparaît indispensable. Mais à l'ASE, dans le cadre d'un simple placement administratif, lorsqu'un parent demande de ne plus voir son enfant et qu'elle contractualise alors effectivement avec ce parent (sans préalable sinon le bon désir de cette personne) la suspension des visites ou droits d'hébergement, cela devient problématique : outre son aspect paradoxal dans le travail d'accompagnement et d'évaluation d'un jeune au quotidien, cela revient notamment à valider l'idée qu'un parent peut se démettre de son devoir devenu pour x raisons trop difficile ou trop pesant.

Quand le juge ordonne des visites « médiatisées » c'est qu'il estime nécessaire de différer, mais garantir une prise de parole du jeune comme celle de ses parents dans le respect des personnes. Ces visites sont programmées et se font en présence d'un tiers, dans un espace et un temps définis. Et on a vu cette mesure, jusqu'alors prise avec parcimonie, devenir quasiment systématique. La donne s'est donc brutalement inversée, et de façon parfois paradoxale car il arrive en effet que les attendus

mentionnent en parallèle pour les parents des droits de visite « libre » ou même d'hébergement. Dans le cadre des visites médiatisées, Il appartient au service gardien, c'est-à-dire à l'Aide Sociale à l'Enfance, de prévoir et organiser ces rencontres. Rencontres qui auparavant pouvaient être déléguées à des lieux spécialisés et des personnes formées à cet effet. Désormais elles sont essentiellement effectuées par les STASES, organisées dans leurs propres locaux, et menées (en plus de ses tâches quotidiennes) par le référent ASE de l'enfant, en duo avec un psychologue lui aussi de l'ASE.

Au SAU, cette nouvelle mesure s'articule avec toutes nos autres contraintes : autant de nouveaux paramètres à prendre en compte, et de tâches complémentaires à effectuer, démultipliées par le flot continu de jeunes que nous recevons. Elles s'ajoutent aux contraintes de temps liées à la vie quotidienne de l'enfant et à l'investigation, car nous sommes aussi tenus de nous rendre disponibles pour effectuer les trajets. Là, de plus, quand une rencontre « fortuite » se fait dans la salle d'attente de l'ASE, que le conflit est palpable, nous nous retrouvons dans une situation parfois tragi-comique quand la discussion parent-enfant (parfois les « dérapages ») commence là, en public, mais sans les médiateurs attirés.

Plus globalement, toutes les difficultés que les services rencontrent à mettre en place ces visites sont accrues du fait de l'état actuel des institutions de la protection de l'enfance et du secteur sanitaire et social dans son ensemble⁵.

Mais une fois actées, organiser rapidement ces rencontres est pourtant essentiel, tant pour l'adolescent et notre soutien, avant et après ces visites, que pour notre travail d'évaluation. Le SAU accueille l'adolescent en effet pour au maximum quatre mois, au cours desquels nous devons répertorier informations et observations afin d'analyser sa situation et faire à l'ASE et au juge une proposition soit de retour chez les parents soit d'orientation avisée et au plus près de ses besoins. Ces rencontres médiatisées sont donc un élément d'observation primordial, dont la précocité est aussi dans l'intérêt du jeune : plus le temps passe, plus la colère, la rancœur due au placement en urgence s'accroissent (hors cas de maltraitance avérée) car généralement, et quels que soient les conflits opposant un adolescent à ses parents (et quels que soient les propos de rejet qu'il tient) ce dernier manifeste toujours un besoin quasi viscéral de voir ses parents. Dans le cas où les rencontres sont autorisées, il a d'autant plus besoin d'être assuré de leur présence malgré la distance opérée, et de vérifier qu'il n'est pas abandonné.

Globalement, nous avons conscience que la temporalité et la dynamique d'un SAU ne peut être celle d'une institution comme l'ASE, mais ce facteur a toute son utilité et importance puisqu'il met les équipes éducatives (éducateurs, ASFAMS) et pédopsychiatre au travail, et de façon intense, aussitôt l'entrée de l'adolescent dans notre établissement. Si nous respectons le rythme du jeune, néanmoins il est amené rapidement à se repérer et à être engagé dans un travail concret sur sa relation à autrui, sa relation à lui-même et, inéluctablement, à ses parents ; parents qui sont omniprésents dans l'absence. Notre légitimité auprès du jeune et auprès de ses parents comme notre crédibilité reposent sur l'adéquation de notre parole et de nos actes. Notre légitimité à mener nos actions auprès du jeune est en premier lieu la parole du juge, ou celle de « l'ASE » que nous relayons : attendus inscrits sur l'ordonnance de placement ou sur le contrat que ses parents ont signé. Et notre crédibilité, qui est la crédibilité de l'adulte, de la figure d'autorité (si défaillante dans l'ensemble de nos situations) relève de notre capacité à tenir cette parole et la transformer en acte. Faire ce qui a été dit et écrit est l'amorce de la relation de confiance indispensable quand on partage le quotidien avec un adolescent. En l'état, la difficulté voire l'impossibilité des services à mettre en place ces nouvelles mesures, entache cette relation.

⁵ Cf. notre rapport d'activité SAU92-2015 – Les enfants du chaos... institutionnel, p3 et suivantes.

Cette difficulté, aggravée par la quantité des mesures et la pathologie plus ou moins sévère d'un ou des deux parents, nécessite que prescripteurs et exécutants (ASE et SAU), nous interrogeons sur le sens de telles mesures dans de telles conditions, et sur les modalités à respecter obligatoirement.

Mais si ces mesures devaient continuer à être ainsi délivrées d'une part par les juges et d'autre part par l'ASE - *ce qui impliquerait cependant que les STASE soit spécifiquement équipés et formés « pour »* -, il serait indispensable que STASE et SAU se concertent pour une mise en place nécessairement rapide des visites médiatisées, et pour définir leur fréquence (en fonction de la situation s'agira-t-il d'une fois par semaine ? Une fois par mois ? Plus, moins espacées ?). Il est arrivé cette année que dans une situation particulièrement complexe et difficile, qui d'ailleurs s'est étirée sur 8 mois au SAU (cas de pathologies physique et mentale associées chez la mère), il en a été réalisé une seule au 6^e mois, interrompue de plus par la psychologue, du fait de la violence de la mère. Quel peut en être le sens ?

Plus globalement encore, rappelons que notre travail d'évaluation nécessite que nous ayons des informations relatives à l'enfant et à la relation parents-enfants. Cela dépend bien évidemment de la pertinence de nos propres observations, mais aussi de la transmission des informations entre les différents services intervenant. Cette transmission est essentielle ; c'est ce que nous nous donnons de faire et tentons systématiquement. Lorsqu'un jeune revient d'une visite médiatisée, il est important que nous puissions être outillés pour en discuter avec lui et donc que nous ayons eu au préalable les informations nécessaires, bien sûr. Hélas, actuellement ce sont des contacts et informations après lesquels il nous faut souvent « courir », tant la communication entre services (aux réalités de terrain et temporalités si différentes) peut être difficile. Pour nous qui, nous insistons, avons le jeune au quotidien, une visite médiatisée doit pouvoir être régulière. Et quand elle se déroule, sachant qu'elle a quasiment toujours des répercussions sur son comportement, il serait essentiel de pouvoir anticiper le malaise voire le mal-être du jeune et ses manifestations, en reprenant les choses avec lui de façon avertie, ce qui implique que nous ayons été informés au préalable du déroulement de la visite par le service de médiation. De même, pour organiser utilement ces rencontres médiatisées, les référents ASE ont à l'évidence aussi besoin d'informations sur le quotidien du jeune au SAU. Ces temps de concertation devraient être systématiques et programmées comme un temps de travail obligatoire, et non pas dépendre uniquement du bon vouloir de chacun.

Si les visites médiatisées se déroulent systématiquement à l'ASE, nous sommes par ailleurs bien souvent amenés, au sein même du SAU, toujours sur décision du juge ou de l'ASE, ou sur décision prise en réunion d'équipe au vu de la situation, à organiser des appels téléphoniques dits « accompagnés ». Dans la logique des visites médiatisées, nous accompagnons les jeunes lors d'entretiens téléphoniques programmés, mais qui peuvent également être à leur initiative ou à celle d'un parent. Pour ne pas qu'il y ait de confusion ou de méprise, nous mettons un point d'honneur à les nommer « accompagnés » et non « médiatisés ». Il s'agit alors pour nous d'intervenir quand le parent se montre un peu trop intrusif, entreprenant ou intimidant et met en difficulté son enfant ; ou pour stopper net le chantage au sentiment qu'il peut faire, par exemple. Le parent sait qu'il est sur haut-parleur ; nous le lui rappelons à chaque communication téléphonique. Parent comme enfant savent également que nous pouvons donc à tout moment intervenir et mettre fin à l'échange si cela est nécessaire. Aucun travail de fond n'est fait durant ces appels. La conversation est ensuite simplement reprise avec le jeune : nous expliquons les interventions éventuelles pendant la discussion et recueillons son sentiment, ses ressentis. Cela s'impose d'autant plus quand la discussion a été interrompue. Par la suite, cette discussion est également reprise avec le parent.

A ce jour, aucun des éducateurs du SAU n'est réellement formé à ce genre de pratique. Comment accompagner ces appels ou ces rencontres fortuites ? Quand et comment intervenir ? Une formation s'imposerait.

En conclusion, la visite médiatisée et l'entretien médiatisé ou accompagné s'inscrivent dans le cadre de la Protection de l'Enfance. Ces mesures sont censées être une opportunité pour l'enfant comme pour le parent et offrir un espace de rencontres parents-enfants sécurisé. Le cadre des visites médiatisées devrait être posé clairement et rapidement, et la date de la première visite fixée aussitôt. Sur le 92, un référent éducatif et un psychologue de l'ASE sont les garants de ces attendus du juge (même si parfois le référent peut se retrouver seul). En tant qu'intervenants dans ces rencontres ou entretiens téléphoniques nous devrions avoir tous suivi une formation spécifique, et donc avoir acquis les compétences nécessaires à l'observation des comportements et à l'intervention dans l'échange parent-enfant, afin que les dysfonctionnements relationnels ne se répètent pas et que ces visites ne deviennent pas source d'angoisse ou d'inquiétude, de colère ou de tristesse pour l'enfant, comme nous le voyons trop souvent. Et avant toute rencontre, le référent devrait à tout le moins avoir pris connaissance des différents éléments du quotidien de l'enfant. Des échanges réguliers entre nos deux services s'imposent donc avant et après ces rencontres. Car au-delà du maintien des liens entre l'enfant et son parent, la finalité de ces visites n'est-elle pas de pouvoir entamer un vrai travail de reconstruction ? Et quand il s'avère que ces rencontres sont une nouvelle maltraitance infligée à l'enfant, ne devrions-nous pas avoir le courage de le voir, d'en informer le juge avant la fin de la mesure, et de prendre les décisions qui s'imposent. Ces rencontres doivent-elles se faire à n'importe quel prix ?

Les textes qui suivent ont été prononcés le 30 septembre 2016, à la Cité des Sciences de Paris, lors de la XXV^e Journée de l'ANPF par Mme Henry (Asfam), C. Perrot Gallien (pédopsychiatre), L. Roubinet (directrice).

L'accueil familial au SAU92

L. Roubinet, directrice SAU92

C'est en tant que praticiens que nous nous présentons à vous. Et en tant que praticiens de l'éducation au quotidien, nous agissons, tâtonnons, nous questionnons, et réaménageons, rectifions sans cesse et immanquablement ce qui a été fait ou pensé la veille. En somme, nous référant à notre intuition, nous inventons des pratiques et les adaptions quotidiennement à l'évènement qui advient, si je peux dire « au hasard », en tout cas aux circonstances, dans ce mouvement du monde toujours plus accéléré et ce contexte sociétal sans cesse en mutation qui font de nous inévitablement des « maîtres ignorants ».

Et ce patient labeur se fait dans un cadre institutionnel précis et spécifique, le SAU92 à l'AVVEJ (SAU92 : service d'accueil d'urgence situé à Colombes dans le département des Hauts de Seine ; AVVEJ : Association vers la vie et l'éducation des jeunes). Donc, ici comme ailleurs nous ne délivrerons aucune vérité si ce n'est, peut-être, « la vérité d'expérience ». Expérience singulière : travailler et vivre sur le point de bascule et de rupture d'une société, sur ce que le philosophe Pierre Manent nomme « Les lignes de faille de notre vie commune ». Mais expérience qui s'impose à nous avec force, dans un service d'Urgence, tant elle nous met à l'épreuve mais qui au final fait pour nous autorité.

Alors, c'est avec cette sincérité pratique dont nous faisons usage et constant apprentissage dans notre service, que nous partageons avec vous notre expérience auprès de ces adolescents « cabossés », comme le dit Jacques Deschamps (également philosophe). « Cabossés » mais énoncés par une société comme étant menacés dans leur existence, car sous l'emprise de la *Not* c'est-à-dire, du besoin, de la nécessité, de la détresse. Bien sûr, je le souligne, ces adolescents sont immanquablement et inéluctablement « en crise ».

Notre action au quotidien ne peut être que la résultante d'une prise de conscience et d'un choix, donc d'une décision, d'une résolution, d'une volonté, et individuelle, et institutionnelle : - celles d'appréhender le jeune **avec sa crise** mais de le considérer dans son avenir, et donc de faire confiance en son potentiel d'intelligence propre à chercher et à trouver en lui-même, avec nous, la capacité de progresser et de grandir. – Celles de faire confiance en notre capacité institutionnelle à faire face à la crise, à ensemble officier, dégoupiller, contenir, apaiser, guider, et donc à notre capacité à mener des actions au quotidien individuellement mais en échangeant et s'appuyant nécessairement sur l'autre et sur des relais. *In fine*, la décision, la résolution, la volonté de faire confiance en nos forces propres et en la puissance de la parole.

Et on ne peut parler de l'accueil familial dans un service à l'AVVEJ sans évoquer les *Options fondamentales* de l'association. Elles sont le socle sur lequel repose notre édifice et auquel, en tant que professionnels, nous nous référons obligatoirement. Elles énoncent un préalable à toute action éducative. Je cite : « *L'éducation nécessite l'incarnation d'une figure d'autorité et donc la reconnaissance de la dissymétrie des places. « L'interdit » est un élément majeur de notre conception de l'éducation, parce qu'il détermine un cadre et des limites nécessaires à l'individu* ». Ces options délimitent donc un cadre et posent un principe que tout salarié est chargé de porter et incarner de sa place. La fonction symbolique du conseil d'administration est ainsi clairement posée.

Elle s'impose donc à nous. Cette fonction fait autorité, mais elle conforte et légitime à son tour chaque professionnel à la place d'autorité symbolique qui est la sienne. Ce qui veut dire que, à l'AVVEJ, au SAU92, l'assistant familial fait partie d'un tout, qu'il est membre de ce tout, qu'il est donc immanquablement en lien et relié au corps institutionnel. Il ne peut être isolé et délié. Il a une fonction propre, il a sa place en propre, et il doit, de sa place, agir et parler. L'un ne pouvant se faire sans l'autre. Agir et parler, mais « parler avec », mais « parler clair », mais « parler vrai », comme le dit Dolto, et donc faire l'apprentissage de ce parler vrai, faire l'apprentissage long et patient du « Comment être professionnel chez soi ? », donc en articulation, en relais avec l'institution. Et là, est tout le travail, si j'ose dire.

Il est nécessaire de comprendre et d'accepter ce qu'est le SAU92. Et c'est avant tout une contrainte, un cadre et donc une limite posés dans le parcours de 26 pré-ado, adolescents et adolescentes de 12 à 17 ans révolus (soit une moyenne annuelle de 150) qui sont confiés par l'Aide sociale à l'enfance et/ou la Justice. L'Urgence, en protection de l'enfance, est une mission de mise à l'abri et d'accueil immédiat et à tout moment, 365 jours par an, 24 heures sur 24, ce qui exige disponibilité et réactivité. Le SAU 92 remplit cette mission. Le SAU92 est aussi une mission de mise en œuvre d'actions au quotidien, de confrontations, d'observation active des capacités cognitives et de socialisation d'un jeune, et chacun doit y contribuer de sa place, que ce soit dans le cadre du collectif (à Colombes, pour 9 d'entre eux et elles) ou de celui de l'accueil familial (sur l'Ile-de-France mais pas exclusivement, pour 17 autres), et une mission d'investigation, d'analyse, et d'orientation, et ce, dans une temporalité précise et limitée (4 mois maximum), avec la possibilité pour l'encadrement de modifier le mode d'accueil du jeune qui, de par son comportement, rejoue la rupture, et donc possibilité de faire des passerelles de l'un à l'autre.

Une institution traitant de l'urgence se définit donc par son **rapport au temps** et son **rapport au provisoire**. **L'urgence c'est un relais mais un intermédiaire « actif », qui proposera à son tour des relais, mais un étayage de relais articulés entre eux et, cette fois, à l'échelle d'un territoire et au long cours.** Cette temporalité circonscrite et institutionnalisée de l'urgence induit en effet presque naturellement une dynamique ouverte sur le territoire, et, en interne, une rythmicité, une énergie, une intensité de tâches en un temps qui peut apparaître accéléré. Le caractère du « provisoire » qui en découle, institué, confère donc à un collectif une synergie propre, son rythme propre, et implique une communication et un dialogue internes et externes intensifiés, exige et de ne pas décider seul de ses actions mais d'être réactif, et nécessite une pensée sans cesse renouvelée. L'ensemble constitue une culture propre à l'urgence qui est inséparable de la solidarité entre ses membres.

Au SAU92, les assistants familiaux doivent appréhender et intégrer cette culture de l'urgence comme cette notion prédominante et incontournable de relais et de temps provisoire. Une prise en charge provisoire des jeunes n'est, par définition, pas dans une longue durée mais dans un temps limité. Ce truisme implique d'instituer une écoute quel que soit le temps imparti, au risque d'une discontinuité. L'assistant familial participe de ce provisoire et de cette écoute. Il participe à la clinique de l'institution en apportant ses compétences spécifiques ; et, de sa place, incarne, conforte et consolide le cadre institutionnel, et donc la limite. Ses émotions, ses sentiments, ses pensées sont des outils de travail précieux, à utiliser en tant que tels, dans la méthodologie d'observation. Nous tenons compte de l'humanité que l'assistant familial déploie, de l'empathie, de la compassion qu'il a dans l'approche du jeune, de sa capacité à dire.

Autorité symbolique, cadre contraint, culture institutionnelle spécifique, complémentarité des fonctions et solidarité entre elles, relais, permettent à l'assistant familial d'être, de sa place, également artisan de ce maillage institutionnel. Maillage et coordination dynamiques qui permettent à chacun de se mettre à l'épreuve du lien relationnel entre une personne qui accueille à son domicile et un jeune dont on ne sait rien, si ce n'est deux choses : qu'il est là sur un temps variable mais court, et qu'il sera

nécessairement et inévitablement en crise... et mettra donc le cadre et chacun de nous sous-tension, et donc mettra chacun à l'épreuve de lui-même et de l'autre. Ce lien relationnel ne peut donc être dissocié de l'entité institutionnelle.

Alors, l'urgence ? Certes un concept, une institution du provisoire, et peut-être de la discontinuité, mais, si j'ose dire, *enfin* une limite posée, *enfin* une limite instituée, parlée, portée, assumée, *enfin* une résistance, *enfin* une butée dans le parcours d'un jeune. Le « pari » est d'essayer de transformer la rupture, la discontinuité, en relais, en étape, par le biais de l'apaisement d'un accueil régulateur des tensions à l'œuvre.

PRESENTATION REFLEXION DE L'ACCUEIL DE C. CHEZ MME H, DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL D'URGENCE AU SAU 92

C. Perrot-Gallien, pédopsychiatre.

Ce cas illustre le travail d'apaisement partiel de C., préadolescent présentant des troubles sévères du comportement, grâce à la mise en place d'une relation contenantante dans la famille de Mme H., et au désamorçage de ses crises de provocation, agressivité, opposition à répétition.

Mme H., appuyée et soutenue par l'équipe, éducateurs, chefs de service, pédopsychiatre, a utilisé son savoir-faire de bienveillance cadrante pour désamorcer les provocations itératives de C.. Elle était soutenue en permanence, en lien direct (rencontres) et indirect (téléphone), avec l'institution, et avec le soutien de chacun des membres de sa famille.

A la suite de son appel à l'aide, nous avons décidé, ensemble, de privilégier un rôle de pare excitation, d'observer les déclencheurs, les signes avant-coureurs des crises, et d'évaluer la possibilité d'apaisement chez ce garçon, et les conditions favorisantes.

Ce contenant institutionnel, lui-même tiers et contenant de l'action contenantante pare-excitante de Mme H, a permis que l'accueil soit possible malgré l'intensité des symptômes. Cela a permis d'évaluer les processus en œuvre dans les crises, non pas pour les éliminer totalement (ce qui impliquerait un travail à long terme et un travail avec la famille de C., ici impossible), mais d'indiquer des éléments de prise en charge ultérieure pour les intervenants suivants dans le cadre de l'articulation de réseau ; de les rassurer sur la capacité d'apaisement chez ce jeune, à certaines conditions.

Cette nouvelle attitude apaisante, pare excitante de ses impulsions incontrôlables, ont permis à C. de connaître un nouveau type d'interaction dans ce cadre familial contenant, ce qu'il n'avait jamais connu auparavant, et en partir sans connaître le rejet ou l'exclusion, conséquence habituelle de ses crises où qu'il soit.

La position d'accueil d'urgence, même si l'assistante familiale se retrouve à exercer une fonction dite « maternelle » [en anglais, on dit plus justement *care giver* (donneur de soins)] n'est pas une fonction de substitution parentale, au sens de l'attachement. L'évidence des liens entre accueillant et accueilli sont bien sûr de l'ordre d'un lien affectif, émotionnel, et éducatif, mais dans un contexte de fonctions professionnelles du côté de l'accueillant. Ce cadre d'accueil en famille favorise les transferts chez l'accueilli. C'est pourquoi le travail de régulation du lien transférentiel avec l'accueilli par le biais du tiers pluridisciplinaire institutionnel, est indispensable.

Pour « accueillir » et « rencontrer », empathie, compréhension, et acquisition d'une position professionnelle éthiquement intégrée sont nécessaires. Cela permet de rester à la fois dans le cadre des règles familiales, mais sans rigidité, en sachant « tamponner » parfois les excès émotionnels des jeunes en difficulté relationnelle ou régulant mal leurs émotions. (*Transfert caoutchouc*, cf. B. Golse).

Le cadre familial d'accueil facilite la projection des schémas interactifs intériorisés, construits chez l'enfant avec leurs figures précoces d'attachement, se manifestant ultérieurement par des patterns comportementaux, se répétant sous la forme des troubles de comportement du jeune, dans les cas de dysrégulations précoces. Ce travail exige un tiers institutionnel, un soutien effectif de l'Asfam, des échanges pluridisciplinaires, comme ce fut le cas pour l'accueil de C., et comme nous essayons de le pratiquer au SAU.

Il semble donc impensable d'envisager un accueil familial d'urgence sans ce contenant institutionnel actif (réactif et proactif) et proche, car la répétition comportementale est à l'œuvre. Elle est à l'œuvre parfois après la période de lune de miel de l'accueil, parfois immédiatement, et dans tous les cas, avec une loyauté obligatoire aux images parentales. Mais ce travail exige un tiers institutionnel, un soutien réel, des échanges pluridisciplinaires, comme ce fut le cas pour l'accueil de C., et comme nous essayons de le pratiquer au SAU.

REFLEXION SUR L'ACCUEIL D'URGENCE AU SAU 92

Mme Henry, Asfam

Avec 170 jeunes accueillis en 17 ans d'activité, j'ai beaucoup appris avec l'accueil d'urgence, cela est très formateur. Après avoir été appelé nourrice, gardienne d'enfants, assistante maternelle permanente, je suis devenue assistante familiale en 2005.

J'ai commencé mon métier en 1987 (29 ans), avec de petits enfants confiés par la DASS. En 1999, je voulais travailler autrement avec les enfants et dans un petit journal gratuit, j'ai trouvé une annonce pour travailler en urgence au SAU 92 et je suis entrée au SAU. Depuis 2011, j'ai intégré la convention 1966, ce qui m'a permis d'être mensualisée. Depuis 2013, j'ai mon diplôme d'assistante familiale.

J'apprécie ce mode d'accueil, car sur un temps court et très intense j'accueille un jeune en asseyant la rencontre. Je parle de son quotidien, de notre relation avec l'équipe. Ce qui me permet d'en parler avec lui. Je donne mon avis sur l'orientation et, dans certaines situations, je peux faire le relais auprès de la nouvelle famille avec l'éducateur. J'apprécie de travailler en étroite collaboration avec une petite équipe de taille humaine dans un cadre institutionnel. Je participe aux synthèses où mes observations sont attendues, appréciées, et où je me sens écoutée.

L'accueil du jeune qui est en rupture se fait rapidement et avec peu d'éléments sur lui. L'arrivée est toujours douloureuse car elle n'est jamais préparée, mais pour moi aussi. Dès le début de l'accueil, il est annoncé au jeune qu'il ne restera pas plus de 4 mois au SAU et que je n'aurai aucun contact avec sa famille.

A la fin de l'accueil, nous l'informons que nous n'aurons plus de contact dans les semaines à venir pour qu'il puisse investir son nouveau lieu d'accueil. Nous faisons un pot de départ avec l'équipe où est fait son bilan, il lui est demandé d'écrire dans le livre d'or du service.

Je voudrai évoquer l'expérience de mon accueil avec C.

Je l'ai accueilli de mi-janvier à début juin 2014. C'est un enfant de 12 ans et demi qui est dans le bureau du juge. Ce dernier décide d'un placement du fait de la maltraitance de sa mère. Le SAU est aussitôt sollicité pour l'accueillir en urgence. L'éducateur de permanence m'appelle et me demande de l'accueillir. J'informe ma famille et les autres jeunes que l'on va accueillir un « nouveau ». Je leur donne son prénom et son âge et je n'en sais d'ailleurs guère plus. Je me prépare aussitôt et prends ma voiture pour aller le chercher. J'ai une petite appréhension car on m'a parlé de sa violence. Mais mon désir de le voir et de le rencontrer l'emporte. J'arrive au service ; l'éducateur fait les présentations.

C'est là que je découvre un grand et beau garçon souriant. Nous lui présentons le service et les fonctions de chacun et lui disons ce que l'on sait de lui.

Et c'est là que mon travail commence vraiment. Mon préalable est de le mettre à l'aise et dans la voiture je lui parle de mes enfants et des autres jeunes et lui demande ce qu'il aime faire.

Nous arrivons à la maison, je le présente à ma famille et aux autres jeunes.

Je lui fais visiter la maison et lui montre sa chambre où il peut installer ses affaires. Je lui propose de rester seul ou de venir avec nous. Dès le lendemain, le temps s'accélère pour lui et pour moi : entre l'entretien d'accueil qu'il aura avec un éducateur, le rendez-vous avec la pédopsychiatre, son inscription à l'école, son bilan de santé, le tout est

effectué dans les 15 jours. C. est dans la relation, il est très cultivé, intelligent, la seule difficulté que je repérais dans le quotidien était un gros problème d'hygiène. Il est rapidement inscrit au collège, et là, commencèrent aussitôt les problèmes.

Au collège, il fait des colères monstres, dont une pour un regard et une réflexion d'un autre élève sur sa mère qui pourtant n'est pas tendre avec lui. La colère a été tellement violente qu'il a fallu plusieurs personnes pour l'empêcher d'agresser physiquement le jeune garçon et que les gendarmes ont dû intervenir au sein du collège. Cette colère lui a coûté un conseil de discipline animé par le déchainement violent de sa mère (souvenir mémorable pour l'école) et une exclusion définitive.

Pendant deux mois, il est resté à la maison, pratiquement déscolarisé, se refermant avec sa console de jeu PSP donné par sa mère, jouant avec des jeux de rôles très violents où il tuait beaucoup. Il a pu rester des jours sans se laver, sans changer ses vêtements sans que l'on puisse modifier le cours des choses, et rester dans son lit, soit pour dormir ou jouer à ses jeux. La frustration est intolérable pour lui. Il a fait régulièrement de semblables colères, il criait, agressait verbalement et même physiquement, soit mes enfants ou un autre jeune. Je devais absolument intervenir et l'éloigner de sa victime, et le calmer, sans prendre parti, sans jugement, sans m'emporter. Puis, ne pouvant reconnaître ses torts, il voulait chaque fois, partir, il faisait ses bagages mais finalement...ne partait pas. Et nous pouvions à ce moment-là discuter, il pouvait dire des choses étonnantes, reconnaître s'être emporté rapidement mais ne reconnaissait toujours pas ses torts.

J'ai pu intervenir de la sorte grâce au soutien et à un travail intense sur moi en articulation avec l'équipe et la pédopsychiatre. Grâce aux échanges avec celle-ci, j'ai appris à regarder, observer, à « sentir » quand ses crises venaient, à trouver les mots et le ton justes, à l'apaiser, et à faire tampon. Grâce à la présence bienveillante de ma famille, j'ai pu continuer à l'accueillir.

La multitude des situations, des différentes origines ou de milieu des jeunes, fait de ce type d'accueil un éternel recommencement et me permet de ne pas vivre ce métier avec des certitudes et d'être sans cesse en recherche d'amélioration et de remise en question de la pratique de mon métier et aussi de faire de très belles rencontres ou d'accepter la frustration de ne pas avoir réussi, mais de savoir aussi que le travail réalisé portera un jour ses fruits.

Une trentaine de jeunes ont repris contact avec moi une fois adulte.