

Prestation : articulation entre théorie et pratique

Le Radian est un service de prestation éducative et philanthropique travaillant uniquement sous mandat du tribunal de la Jeunesse. Dès la réception du Jugement, un intervenant est désigné comme responsable du dossier. Il se charge d'envoyer un accusé de réception au Juge, de convoquer le jeune et d'inviter ses parents à un premier entretien dans les bureaux de l'a.s.b.l. L'intervenant se rend parfois préalablement à cet entretien au Tribunal de la Jeunesse en vue de la lecture du dossier afin d'obtenir des informations supplémentaires sur la scolarité, sur la famille, sur les délits,.... Cette initiative est laissée à l'appréciation du travailleur en regard de chaque situation.

Si nous convoquons le jeune aux différents entretiens et que nous invitons les parents à venir lors du premier entretien et lors du bilan final, c'est pour marquer une différence de responsabilité de ces personnes quant à l'acte délictueux.

Pour illustrer notre travail nous vous proposons de vous glisser dans une situation concrète.

Nous voici donc face à Youri. Au moment d'effectuer sa prestation, Youri a 18 ans. Il doit accomplir 30 heures de prestation suite au vol d'un ordinateur chez un particulier. Il s'agit de sa deuxième prestation...la première ayant été encadrée également par notre service ce qui nous permet de déjà avoir un aperçu de sa situation « globale ». Youri vit avec sa grand-mère (94 ans) et sa fiancée (20 ans). Il a perdu ses parents à l'âge de 11 ans dans un accident de voiture.

De nombreux points sont abordés lors du premier entretien. Tout d'abord, il s'agit de laisser le jeune s'exprimer sur son ou ses délits, mais également de donner son avis sur la décision du Juge de lui imposer une prestation. Ensuite, la position des parents par rapport aux délits, par rapport à la mesure et par rapport à leur enfant, de même que la scolarité et les hobbies du jeune sont abordés.

Quelles représentations se font-ils de la prestation ? Bien souvent l'image que s'en font les jeunes est celle « des travaux forcés ». Enfin, il y a la présentation du cadre au sein duquel la prestation se déroule : l'explication du cadre judiciaire, du déroulement des entretiens, du règlement d'ordre intérieur. Une discussion s'amorce aussi sur les lieux de prestations, c'est-à-dire les organismes où le jeune se verrait rendre service. Un échange sur comment et où il se verrait donner un coup de main a lieu dans ce premier entretien.

Les enjeux de cet entretien sont de faire connaissance avec le jeune ; d'essayer de comprendre où le jeune se situe par rapport à ses actes délictueux ; de comprendre l'implication du jeune et des parents face à la mesure (quelle place le jeune va-t-il faire à cette prestation ?) ; essayer de trouver un relais familial, un appui des parents dans la réalisation de la prestation ; faire comprendre l'aspect positif de la mesure et aborder la réparation à la collectivité ; de responsabiliser le jeune par rapport à sa prestation ; d'obtenir des informations pour orienter le choix d'un organisme ; enfin, de poser le cadre de notre intervention en rappelant le sérieux de cette mesure judiciaire.

Lors du premier entretien, Youri vient seul bien que nous ayons invité son pro-tuteur et sa grand-mère. Cette dernière est malade tandis que le pro-tuteur travaille. En entretien, Youri se montre très conforme, reconnaissant tout à fait le vol sans chercher d'excuses. Il trouve la décision du juge fout à fait justifiée. Il se dit prêt à travailler dans n'importe quel secteur mais si-possible pas dans un quartier « chaud », sous-entendu à forte densité de population d'origine étrangère. « *Vous savez, un petit blond dans un tel quartier ! Vous pouvez imaginer que ce n'est pas toujours facile !* ». Il ne va plus à l'école, il est en recherche active de travail et s'est inscrit dans un centre de formation section vente. Youri est très intéressé par le domaine de l'informatique. Il pense d'ailleurs s'inscrire à une formation. Prochainement, Youri nous dit qu'il va aller travailler dans un « G.B », mais il ne connaît pas encore son horaire. Nous convenons donc d'attendre son horaire de travail avant d'entamer la prestation.

Parfois plusieurs entretiens sont nécessaires pour clarifier certains points du contenu du premier entretien, mais quand tous ces éléments nous paraissent satisfaisants, nous recherchons un organisme pour réaliser la prestation.

Les organismes avec lesquels nous collaborons sont uniquement des associations sans buts lucratifs et des organismes d'utilité publique...rien dans le secteur privé ! Le jeune pourra y réaliser un travail bénévole, donner un coup de main, rendre service sans rémunération pour ce travail. Précisons également que l'organisme ne se fait pas d'argent non plus par le travail du jeune.

On peut classer les tâches effectuées lors de prestation en trois catégories : manuel, administratif, animation.

Nous orientons le choix d'un organisme en fonction des capacités du jeune, de ce qu'il nous a dit dans les entretiens et de sa personnalité. Nous accordons également beaucoup d'importance à l'encadrement proposé par l'organisme : une petite ou grande équipe, quels horaires envisageables, les tâches proposées.

Parfois, notre choix prend en compte le ou les délits commis par le jeune.

Dans notre exemple, nous orientons nos recherches dans le domaine de travail de bureau. Ce choix est motivé par plusieurs facteurs : Youri possède un certain niveau intellectuel, une bonne base en informatique ; il affiche un intérêt particulier pour ce domaine alors qu'il est en arrêt d'école et de travail. Or il nous paraît dès lors important de le raccrocher dans un rapport social avec quelque chose susceptible de l'intéresser. Le cadre de l'organisme permet une prise en charge adaptée puisqu'il sera toujours avec quelqu'un et qu'il travaillera au sein d'une petite équipe. Youri n'apparaît pas comme un « gros délinquant » demandant un encadrement stricte. Peut-être la relation entre le délit et le type de réparation influe-t-elle aussi sur notre décision ?

Le choix de l'organisme réalisé, un entretien permettant de le présenter au jeune a lieu. Le jeune est convoqué seul et on échange sur le ou les entretiens précédents afin de voir ce qu'il en a retenu. Il s'agit ensuite de lui présenter l'organisme choisi, d'expliquer le cadre et les tâches qui lui seront demandées.

On lui expose les attentes : sérieux, politesse, régularité, convivialité, attitudes positives,...

On lui donne les informations sur le lieu, la façon de s'y rendre et l'évaluation.

Les enjeux de cette étape sont de voir la place que le jeune fait à sa prestation d'intérêt général et comment il se projette dans le concret. Le jeune a la possibilité de réagir sur le choix d'organisme mais en finalité c'est l'intervenant qui décidera.

Revenons à Youri : lors de cet entretien, nous parlons ensemble de ce qui s'est dit auparavant : il se souvient de tout et se dit partant ; nous lui parlons de l'organisme : il pose de bonnes questions sur le lieu géographique et la façon de s'y rendre ; nous lui faisons la présentation du travail à réaliser : ici aussi, il réagit de façon positive ; enfin nous lui expliquons ce qu'on attend de lui, mais aussi la manière dont va s'élaborer la suite de la prestation (sur base de notre grille d'évaluation).

Dans l'étape suivante le jeune, l'intervenant du Radian et le responsable de l'organisme se rencontrent afin d'établir le protocole considéré comme un contrat d'engagement entre les trois parties. L'organisme va accueillir et suivre le jeune durant ses heures de prestation. Le Radian adopte à ce moment une position un peu « extérieure » à la fois de contrôle et de suivi de la prestation. Au cours de cet entretien il s'agit d'expliquer au jeune les exigences du travail et les attentes tant de l'organisme que du Radian. Précisons que le jeune ne travaille pas nécessairement le jour de la signature du protocole. Ce document, une fois rempli et signé, est transmis au Juge de même qu'aux parents pour les tenir informés de la prestation.

Les enjeux sont l'articulation entre le travail de préparation des entretiens au Radian et la réalisation concrète des heures dans l'organisme. L'engagement des trois parties se fait au travers de leur signature du protocole. Il s'agit d'établir la collaboration de travail entre le Radian et l'organisme. Enfin, on sera attentif aux réactions du jeune lorsqu'il se retrouve confronté à la réalité et on établit le cadre concret dans lequel la prestation va se réaliser. Le choix d'un organisme va permettre d'inscrire la mesure de prestation dans le réel, au niveau du lien social. L'intervenant va devoir soutenir ce choix et veiller au cadre, de même qu'au respect des engagements pris, ce qui se fait rarement sans dérapages !

Ce jour là Youri attend l'intervenant devant l'organisme. Il paraît motivé et pour la circonstance est de bonne présentation. Pendant la signature du protocole, nous lui faisons la présentation de son travail, de l'horaire. On lui rappelle également tout ce qu'on attend de lui. Il travaillera quatre journées, de 8h30 à 17h00. Youri pose de bonnes questions. Il commencera son travail directement après la signature du protocole.

Nous terminons en rappelant au jeune et au responsable que l'intervenant téléphonera tous les jours à l'organisme afin de se tenir au courant du déroulement de la prestation.

Les deux premiers jours se passent de façon impeccable. Le responsable parle de la prestation de Youri en termes élogieux.

Le troisième jour, Youri est absent et ne se manifeste pas. Le responsable de l'organisme nous indique que la veille avant de partir Youri s'est retrouvé bloqué sur un travail demandé. Il avait l'air embêté et a voulu terminer ce travail chez lui. Peut-être cela explique-t-il son absence?

La fiancée du jeune nous téléphone prévenant qu'il a été malade toute la nuit. Elle nous tiendra au courant.

Le lendemain, Youri ne saurait plus aller prester car, d'après sa fiancée, tout son passé familial ressurgit : mort des parents, échecs scolaires successifs, grand-mère malade...

Nous l'invitons, ainsi que sa fiancée, à venir en discuter au Radian.

Ils ne pourront pas venir car Youri vient d'être hospitalisé.

Les grandes vacances étant là, l'organisme ferme et de notre côté nous prenons nos congés, nous décidons donc de suspendre la prestation durant un mois. Le temps également pour Youri de se remettre. Par ailleurs, le responsable de l'organisme est d'accord de le reprendre afin qu'il puisse terminer sa prestation (il lui reste 15 heures à effectuer.)

Un mois plus tard, Youri revient au Radian et nous certifions qu'il va beaucoup mieux et qu'il est tout à fait partant pour achever sa prestation. Sa seule demande est de ne plus refaire le travail sur lequel il a « calé ». Nous reparlons de ce qui s'est passé et Youri aborde cette question sans détour.

Nous apprenons par la suite que le responsable de l'organisme a pris de plus longs congés que prévu et qu'il ne sera pas de retour avant un mois.

Nous en parlons à Youri qui de son côté nous annonce qu'il est de nouveau engagé au « G.B » pour un contrat à durée indéterminée et qu'il commence dans moins de 15 jours.

Nous décidons alors de changer d'organisme mais sommes dans l'impossibilité de lui permettre de rester dans le secteur travail de bureau. Youri accepte sans problème un travail en cuisine.

Lors du protocole au nouvel organisme : Youri est à nouveau absent!

La fiancée de Youri nous téléphone pour nous prévenir qu'il est malade : les mêmes symptômes que lors du 1^{er} organisme.

Nous les faisons venir deux jours plus tard au Radian : Youri très stressé, parle à cœur ouvert de son passé. Il en pleure. Il n'ose plus partir seul, il dit avoir peur de l'inconnu.

Il parle de son délit comme d'une vengeance, car d'après lui, il n'a fait que voler un copain qui l'avait volé. Chose qu'il n'avait pas amenée lors des premiers entretiens.

Il reconnaît par la suite qu'il n'avait pas à faire justice lui-même et que cette prestation lui pèse d'autant plus qu'elle réveille tout son passé.

Nous nous engageons alors à aller le conduire sur les lieux de la prestation. Sa fiancée lui propose quant à elle d'aller le rechercher.

Youri nous attend le jour d'après à l'entrée du Radian et nous allons ensemble signer le protocole.

Le surlendemain sa fiancée nous téléphone pour nous prévenir qu'il y est allé de lui-même seul.

Des renseignements pris à l'organisme, cela s'est très bien passé.

La prestation fait, à son terme, l'objet d'une évaluation du travail accompli sous forme de questionnaires. Les heures dans l'organisme sont évaluées du point de vue du respect des horaires, de l'attitude du jeune face au travail et de son comportement dans la relation aux autres. Le responsable donne son avis sur le travail effectué. Le jeune donne également son appréciation, il fait l'auto-évaluation de son travail.

Les enjeux sont vraiment de favoriser un retour positif et/ou négatif de l'organisme sur le travail effectué par le jeune. Mais c'est aussi de permettre au jeune de faire le bilan de la réalisation concrète des heures de prestation, de voir ce qu'il a retenu de cette expérience.

Ces deux questionnaires d'évaluation serviront à l'élaboration du bilan final.

En l'occurrence pour Youri, lors de l'évaluation faite sur les lieux de l'organisme, nous pouvons observer que Youri est tout à fait soulagé et heureux : « *J'y suis arrivé !* » et de se montrer satisfait du travail réalisé. Une très bonne évaluation de la part de l'organisme qui ne regrettait qu'une chose : que Youri ne soit pas resté plus longtemps...

Le bilan final clôture la prestation. Nous y convoquons le jeune et nous y invitons les parents. Cet entretien tourne autour des échanges concernant la lecture du rapport que l'on renvoie au Service de Protection Judiciaire et au Juge de la Jeunesse.

Ce rapport s'articule sur plusieurs points : Le choix de l'organisme ; l'évaluation de l'organisme ; l'avis du Jeune ; l'avis des parents/famille ; la conclusion du responsable au Radian.

Les enjeux sont de pouvoir faire un retour au jeune sur la réalisation de sa prestation et de voir comment le jeune se situe aujourd'hui par rapport à ses délits, la mesure du Juge, son entourage, son image de soi,...

Les dimensions de la réparation par rapport aux délits et de la responsabilisation du jeune concernant ses actes sont parcourus. Enfin, il s'agit de marquer la fin de la mesure de prestation d'intérêt général.

Youri et sa fiancée viennent à cette dernière convocation très soulagés l'un comme l'autre.

Youri reconnaît qu'il a très mal géré son blocage du travail et qu'il n'est pas parvenu à surmonter cet échec seul, mais qu'il y est arrivé malgré tout.

Il a pu faire l'évaluation de sa prestation en retraçant tout l'historique du déroulement de celle-ci.

Après l'élaboration du bilan final, nous leur avons transmis des adresses sur des lieux d'écoute et de parole. Nous pensons que le jeune est encore très fragile.

D'un problème mineur rencontré lors du travail au premier organisme, où le jeune fait un blocage et un problème insurmontable, la prestation prend une toute autre tournure. En effet, par ce blocage, Youri a pu reparler de son passé et petit à petit surmonter toutes ses craintes.

Le fait de terminer sa prestation lui a permis de ne pas rester dans la fuite et ses nombreux échecs antérieurs.

Dès le départ, la prestation n'était pas inscrite pour lui dans le sens d'une réparation, mais plus comme un sentiment d'injustice où il s'est senti lésé. Youri a voulu en faire fi. L'acceptation de l'idée de ne pas faire justice lui-même a pu rendre cette prestation acceptable pour lui-même.

L'apport et l'intervention positive de sa fiancée ont également permis à Youri de se dépasser.

En tant qu'intervenants, nous nous sommes retrouvés plusieurs fois « hors cadre ». En effet, nous avons « porté » le jeune par moment, nous avons « couru » derrière lui, nous sommes allés le conduire, nous ne l'avons pas renvoyé chez son juge malgré ses nombreuses absences. Nous ne nous sommes pas tenus au cadre strict du service.

La prestation a duré plus ou moins 4 mois.

A travers ce témoignage de notre pratique, vous pouvez constater que de nombreux entretiens sont nécessaires, et souvent indispensables, à la mise en place et à l'accomplissement d'une prestation d'intérêt général.

Ceux-ci prennent place dans une période de temps variable d'une situation à l'autre qui peut aller d'un mois à plus d'une année : c'est l'aspect temporel du processus.

Enfin, plusieurs acteurs sont présents à des niveaux différents dans ce processus de réparation :

Des acteurs qui ont le « premier rôle » : le Jeune, les parents (famille), le Juge, l'intervenant et le service Radian, le et/ou les responsables dans l'organisme .

D'autres qui gravitent autour des premiers : l'avocat, le SPJ, l'éducateur et/ou l'animateur de rue (AMO...), Ecole ; acteurs des Institutions (IPPJ, CAU, COE...).

En fonction des situations, tous ces éléments et ces personnes vont se retrouver présents au cours d'une prestation. Les intervenants du service devront les prendre en compte pour tendre vers la réalisation de l'objectif de cette mesure qui se veut être la Réparation : de soi, à la collectivité et du lien social.

Jérôme THONON
Claude VINCENT

Cet article est paru dans le MLO n° 30 de juin 2003.