

ASSOCIATION DES TROIS SEMAINES






Reconnue d'utilité publique - Couronnée par l'Académie

1 rue Denis Poisson - 75017 Paris

C.C. Postaux Paris 293-43 A



SOMMAIRE

-  "Allô Enfance Maltraîtée"
Annie GAUDIERE Page 2
-  Rencontre annuelle des amis des 3S
Jean-Roger ZUBER Page 3
-  La tête dans les nuages Page 4
-  Portrait : "Claude, éducateur"
Anne ABOU Page 5
-  BREVES Page 5

Bulletin n°96
Octobre 2001

"Allô Enfance maltraitée"

Le 10 juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée, communément appelé « Allô Enfance Maltraitée » dont le numéro d'appel simplifié est le 119.

Il s'agit d'un service public gratuit, permanent et dont le personnel est tenu au secret professionnel.

Les missions du 119 :

Trois missions sont confiées à Allô Enfance Maltraitée :

1. Accueillir les appels d'enfants victimes de mauvais traitements et de toute personne confrontée à des situations de maltraitance pour : aider au dépistage de ces situations à l'encontre des enfants, faciliter la protection de mineurs en danger,
2. Transmettre les informations concernant des enfants maltraités ou présumés l'être aux services des Conseils Généraux compétents en la matière. Signaler directement au Parquet lorsque l'information recueillie le justifie,
3. Conduire une étude épidémiologique sur l'évolution de ce phénomène et agir au titre de la prévention des mauvais traitements à enfant.

Pour une meilleure compréhension du travail quotidien des écoutants auprès des enfants, voici un descriptif des séquences successives d'un appel.

L'accueil

L'accueil est essentiel pour le déroulement futur de l'entretien ; si cette étape n'est pas "réussie", l'enfant raccrochera le téléphone. Les attitudes des professionnels, le ton de leur voix (douce et rassurante), les mots employés, sont primordiaux. Il faut être prêt à toute éventualité, être ouvert à toutes les formes d'expression et dans le même temps, se situer en adulte, offrir un cadre, ne pas fonctionner en miroir, ne pas suivre l'enfant dans son errance.

Cette séquence comprend les rites de salutations et l'amorce de l'échange. Les salutations/présentations qu'effectuent les enfants se distinguent de celles des adultes dans le sens où elles sont beaucoup moins ritualisées. Très souvent, les enfants « bâclent » les présentations, c'est-à-dire qu'ils entament directement l'échange.

L'échange

Lorsqu'il y a échange entre l'écoutant et l'enfant, les déclarations que font les enfants peuvent être dramatisées « il va me tuer » ou bien prendre la forme d'un constat « ma maman, elle me tape. »

Ces déclarations doivent être prises en compte sans pour autant obliger l'enfant à s'enfermer dans un énoncé qu'il a cru devoir employer pour justifier son appel et pour s'assurer qu'on va l'écouter. A ce moment-là, recentrer sur l'enfant, s'intéresser à l'enfant, permet d'ouvrir le dialogue, par exemple lui demander où il est, de quel endroit il appelle, quel est le bruit entendu autour de lui. Travailler avec cette réalité permet à l'enfant de se sentir pris en considération. A cette étape, le travail doit s'orienter davantage vers le « comment » de cet appel que vers le « pourquoi ».

Par ailleurs, la complexité de ces appels est liée au fait que les enfants énoncent les difficultés qu'ils rencontrent et s'arrêtent ensuite. C'est alors le professionnel qui doit travailler avec ce silence et relancer le dialogue (l'enfant ne fait pas d'effort de collaboration avec l'adulte).

L'enfant peut également minimiser sa difficulté et s'intéresser davantage à ce qui peut être fait pour ses parents, à ce qui peut leur arriver. Il voudrait être soulagé sans alourdir les difficultés parentales.



Annie GAUDIERE

L'orientation

La transmission au département dépend du degré de gravité et des informations identifiantes données par l'enfant. Pour qu'un enfant révèle son identité, il faut au préalable que l'écouter ait mis en confiance. L'enfant, qui se trouve dans un problème de conflit parental, a besoin d'explications sur le déroulement du processus, et il faut lui faire comprendre qu'il est possible de l'aider à condition qu'il accepte cette aide. En même temps qu'il renseigne l'enfant, l'écouter indique sur le document transmis au correspondant départemental les écueils à éviter (visite à domicile) et lui fait également des suggestions d'intervention (rencontrer l'enfant à l'école, chez ses grands-parents, etc.).

Par ailleurs, certains appels d'adolescents nécessitent davantage écoute et conseil que la mise en œuvre effective d'une protection (ex : des adolescents qui évoquent des conflits avec des parents. L'enfant qui ne peut parler à son parent est encouragé à lui écrire, par exemple).

Lorsque la situation relève d'une intervention locale mais que l'enfant n'est pas prêt ou préfère une autre solution, l'écouter l'oriente vers les dispositifs d'aide existants. Lorsque l'enfant est jeune, il serait illusoire de lui communiquer les coordonnées d'un service, simplement, il est nécessaire de trouver avec lui une personne qui

pourrait l'aider dans ses démarches (entourage famille, école, etc.).

En fin d'entretien, avant la séparation, le professionnel rappelle les différents points de l'entretien, vérifie de cette manière qu'il n'y a pas d'incompréhension, rappelle l'orientation prévue et informe l'enfant qu'il peut rappeler.

Devant un flux d'appels considérable en augmentation constante (environ 5 500 appels par jour en 2000) auquel a dû faire face le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée depuis sa création, il a été décidé de mettre en place, en 1999, un "pré-accueil". Ce pré-accueil a pour objectifs d'améliorer l'accueil des usagers d'un point de vue qualitatif et quantitatif et d'offrir les conditions optimales pour le traitement des appels à contenu. En effet, sont maintenant dissociées la fonction d'appel des appelants, réalisée par les agents du pré-accueil, et la fonction de traitement de l'appel, réalisée par les écouter professionnels de l'enfance. Aujourd'hui, nous pouvons constater que la mise en place de ce pré-accueil a permis une amélioration notable du nombre d'appels traités, une diminution importante du temps moyen d'attente, des partenaires plus enclins à orienter leurs usagers vers le 119, et enfin une meilleure satisfaction des usagers. Il convient de préciser que tous les appels sont pris en compte ; un enfant, même s'il ne parle pas ou très peu, s'il appelle pour "rigoler", s'il tient des propos déplacés, etc., est toujours invité à rappeler le 119 lorsqu'il le souhaite, 24h / 24.

* * *

En conclusion, si nous voulons écouter les enfants et les entendre dans ce qu'ils nous disent, il faut être prudent dans notre manière de communiquer : éviter tout manichéisme, dire aux enfants que nous ne sommes pas les ennemis de leurs parents.

Un objectif de travail pour l'avenir : développer les capacités de l'enfant à demander de l'aide.

Annie GAUDIERE,
Directrice du SNATEM

Changement de formule pour la rencontre annuelle des amis de notre association.

Pendant onze ans, au cours de l'hiver, un dîner dans les salles paroissiales du Temple de l'Etoile a réuni les amis de notre association. Nous avons eu chaque fois plusieurs dizaines de convives heureux de se retrouver et d'avoir des nouvelles de nos enfants de Montjavoult et de nos projets pour le développement et la modernisation de notre maison d'enfants "La Clé des Champs" et de nos maisons de vacances "L'Etoile de Mer" et la "Fon del Sol". Tous ces amis ont été très fidèles et assidus à cette manifestation annuelle et nous leur exprimons à nouveau nos remerciements et notre gratitude.

❧ Cependant, au fil des années, nous avons constaté que les plus jeunes d'entre eux ont des problèmes de garde d'enfants, ce qui les empêche de venir et que les plus âgés hésitent à sortir le soir en hiver. C'est pourquoi, désirant également élargir l'éventail de nos sympathisants, nous avons décidé d'essayer d'autres formules de rencontre annuelle.

❧ Ainsi, cette année, par une belle journée d'automne, une quarantaine de personnes dont une bonne dizaine d'enfants, se sont retrouvées pour un déjeuner dans le cadre champêtre du CPCV à SAINT-PRIX (95). En début d'après-midi, une chorale d'amateurs de bon niveau, l'ensemble vocal EVOA, nous a interprété avec entrain "Der Lindberghflug" de Bertold BRECHT et Kurt WEILL, avec quelques jeux de scène relatant la traversée de l'Atlantique par Lindbergh.

❧ D'autres formules de rencontre pourraient sans doute être envisagées. Aussi, toutes suggestions à ce sujet seront les bienvenues. Merci d'avance... !

*Jean-Roger ZUBER,
Membre du Conseil d'Administration*

La tête dans les nuages !

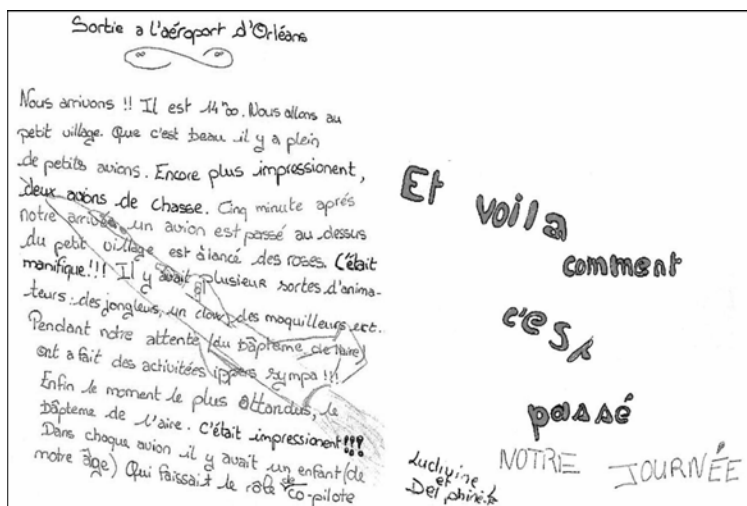
Depuis cinq ans, l'association « Les chevaliers du ciel », soutenue par les Jeunes Chambres Economiques, organise un Tour de France aérien qui permet à des milliers d'enfants défavorisés, exclus par la vie ou la maladie, d'effectuer un inoubliable baptême de l'air. Dans ce but, des dizaines de pilotes bénévoles se mettent à la disposition des enfants en prenant sur le temps de leurs vacances et sur leurs propres deniers pour se joindre à cette action humanitaire.



✧ Cette année, le Tour de France s'est déroulé du 18 au 26 mai et les avions ont parcouru 2500 km en neuf étapes. « La Clé des Champs » a été retenue pour participer à cette opération et dix de nos enfants se sont rendus à l'aéroport militaire d'Orléans pour pouvoir toucher un morceau de ciel. Ils se sont mélangés à la centaine d'autres enfants et ont ainsi pu s'envoler à bord d'un des 20 avions « Piper », « Cessna » et « Robin », dans une ambiance de profond émerveillement et de grande excitation. Tout au long de l'après-midi, pour les faire patienter entre les baptêmes, plusieurs ateliers ont été installés (clowns, jeux, magiciens, etc.) sous un village de tentes.

✧ Merci, ce simple mot de la bouche d'un tout jeune enfant est la plus grande récompense que les organisateurs de cette journée de solidarité ont reçue et plus d'une personne ce jour-là avait les larmes aux yeux tant la joie de ces jeunes était visible.

Laissons à Ludivine et Delphine le mot de la fin...



Un visage de « La Clé » : Claude, éducateur spécialisé.

Il ne suffit pas de s'affirmer éducateur pour en avoir l'étoffe. Mais lui, il a la flamme sacrée ! Sympathique et direct, Claude aborde, dès la première minute d'entretien, les sujets qui lui tiennent à cœur, pas de critiques gratuites, mais le souci d'avancer de façon constructive. Les locaux par exemple, dont le problème vient d'être abordé en réunion d'équipe, ne sont pas forcément toujours adaptés aux activités du moment ou sont

occupés par d'autres groupes alors que le calme serait nécessaire pour les devoirs ; la réflexion est ouverte.

☛ Claude sait de quoi il parle. Tout juste diplômé mais fort d'une expérience de cinq ans à La Clé des Champs après avoir exercé les métiers d'informaticien et de commercial pendant 15 ans, on le sent profondément investi dans son travail.



Au cours du mois d'avril 2001, Monsieur Michel BOEHM, membre très actif du Conseil d'Administration des Trois Semaines, a décidé de se retirer après avoir donné sans compter à l'association, de son temps et de ses compétences pendant plus de vingt ans.

"Fidélité, persévérance, dévouement, rigueur et sympathie" sont les mots qui ont été prononcés en son hommage autour d'un verre de l'amitié très chaleureux. Nous renouvelons nos plus sincères remerciements à son égard.

Dernière minute : le trésorier nous fait savoir que les reçus fiscaux correspondant aux cotisations versées en 2001 seront adressées aux intéressés courant décembre 2001.

- ☞ Il ne déroge jamais aux deux lignes de conduite qu'il s'est fixées : respecter l'enfant tel qu'il est ainsi que son milieu d'origine, c'est ce qui permet écoute et disponibilité ; respecter la loi, à savoir le jugement prononcé par le juge des enfants quant aux conditions de placement de l'enfant (fréquence des visites des parents, hébergement, vacances...) afin qu'il les assimile et les accepte sans culpabilité.
- ☞ Sa journée commence dès 7h par le lever des enfants et se poursuit par leur encadrement jusqu'à leur départ pour l'école (douze enfants de 7 à 12 ans dont il est responsable avec deux autres éducateurs). S'il peut rentrer chez lui à ce moment-là, c'est pour mieux rassembler ses forces ! Car à 14h, l'activité reprend à un rythme croissant. Prise de connaissance des informations concernant les enfants, rencontre avec les cadres de la maison et la psychologue, prise de rendez-vous médicaux, de suivi thérapeutique, préparation du bilan de situation (comportement vis-à-vis des adultes, de ses pairs, de l'école...) à envoyer à l'administration lorsque nécessaire, etc.
- ☞ A 16h30, la ruche s'anime : il faut ramener les enfants de l'école, les faire goûter et superviser leurs devoirs, la charge la plus importante de la journée. C'est aussi un moment où sont soignés les petits bobos de la journée, physiques ou moraux, un moment d'écoute qu'il faut savoir privilégier malgré la charge de travail. Avant le coucher, on

cherche à installer un moment de calme par une petite veillée, des lectures... et lorsque la nuit tombe sur le Chalet, il reste encore à transmettre des informations aux collègues qui prendront le relais le lendemain, à régler les problèmes de correspondance avec l'école... et la liste n'est pas exhaustive !

- ☞ L'une de ses principales préoccupations ? L'attention qu'il peut accorder aux enfants. Ce week-end par exemple, seuls deux enfants sur onze ont pu rejoindre leur famille. Or, être attentif à 100 % à un enfant qui va mal lorsque l'équipe est réduite reste problématique. C'est l'une des raisons pour laquelle une réflexion est actuellement menée avec toute l'équipe afin de réactualiser le projet pédagogique de la maison : quel sens donner au placement, l'orientation du travail avec la famille, faut-il insister davantage sur la question scolaire, etc. Autant de questions qui devraient permettre à l'équipe de faire un grand pas en avant.
- ☞ Il n'empêche que le métier apporte énormément de satisfaction et de petits bonheurs : partir au tribunal avec deux enfants et s'en retourner seul à La Clé parce que le juge a prononcé leur retour en famille par exemple, et ce sentiment d'avoir vraiment bien fait son travail.
- ☞ Et puis soudain, Claude se redresse, regarde sa montre et s'exclame qu'il lui faut vite repartir parce qu'il a encore du pain sur la planche ! Aucun doute, il a la flamme sacrée !

*Anne ABOU,
Membre du Conseil d'Administration*



Monsieur, Madame, Mademoiselle :soutient l'action de l'Association des "Trois Semaines" et verse sa cotisation de :

- | | | | |
|---------------------|---|--------------------|--------------------------|
| Membre bienfaiteur | : | 500 francs et plus | <input type="checkbox"/> |
| Membre souscripteur | : | 200 francs | <input type="checkbox"/> |
| Membre actif | : | 100 francs | <input type="checkbox"/> |

☞ par virement au CCP Paris 293 - 43 A

☞ par chèque bancaire libellé à l'ordre de l'Association des "Trois Semaines" et à envoyer à l'adresse suivante :

Monsieur Claude WURTZ, Trésorier
8 Hameau des Perdrix
78170 LA CELLE SAINT-CLOUD

NB : L'Association est habilitée à recevoir des legs. Sur ce point, interroger le président ou le trésorier.