



Le service d'aide en milieu ouvert (AMO) : un lieu de rencontres et d'apprentissage pour les jeunes de moins de 18 ans

Par Annick Faniel

Les services destinés à l'enfance et à la jeunesse sont nombreux sur notre territoire wallon et bruxellois. Parmi ceux-ci existent les AMO, services d'Aide en Milieu Ouvert. On en dénombre 20 à Bruxelles et 79 en comptant également les services en Wallonie¹. Ils dépendent du secteur de l'Aide à la Jeunesse (AAJ) et sont agréés par la Communauté française, régis, d'une part, par le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse et d'autre part par l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert du 15 mars 1999 (MB du 1er juin 1999).

Institutionnellement, ils ne sont toutefois soumis à aucune structure « supérieure »². « *Nous n'avons aucun rapport avec d'autres institutions. Nous collaborons avec le SAJ, des écoles ou d'autres organismes encore, mais on n'a aucune contrainte* » Ce sont des services non mandatés, « *ce qui garantit la liberté et la confiance. Nous travaillons dans le respect du jeune, de sa famille* » (Carlos, AMO Saint-Gilles, Bruxelles).

Aides, services, public

Les AMO s'adressent aux jeunes de moins de 18 ans, en difficulté (scolaire, familiale, petite délinquance) ou non, et ont pour activité l'aide préventive au bénéfice des jeunes dans leur milieu de vie et dans leurs rapports avec l'environnement social. Concrètement, l'AMO les aide à construire des outils leur permettant de s'inscrire dans la vie sociale et de devenir des adultes responsables et autonomes. « *Nous agissons toujours dans l'intérêt du mineur. Si on doit aider d'autres personnes qui entourent le mineur dans l'intérêt de celui-ci, par exemple, si on sait que si on aide les parents, on aide l'enfant, on le fait* » (Khaled Boutaffala, Directeur de AtMOSphères³, Schaerbeek, Bruxelles).

Ainsi, l'AMO peut fournir des informations au jeune, notamment administratives, au sujet d'un logement, d'une loi, d'un document administratif à remplir. Il peut également intervenir

¹ Cf informations obtenues de la F.I.P.E. (Fédération des Institutions de Prévention Educative) :

http://www.amofipe.be/qui_quoi_comment.php ;
<http://www.aideala jeunesse.cfwb.be/index.php?id=363>

² <http://www.arianet.irisnet.be/legislat/arramo.htm>

³ AtMOSphères : <http://www.atmospheres-amo.be/amo/>

auprès des services compétents en vue d'apporter une solution à un problème que rencontre un jeune : un souci de logement, un souci scolaire, ... « *par exemple, dans le cadre d'un souci de logement, on aide les jeunes à faire valoir leurs droits.* » (Khaled Boutaffala, Directeur de AtMOsphères, Schaerbeek, Bruxelles)

Cette aide préventive comporte deux formes :

L'aide individuelle

Elle est sociale et éducative et vise à favoriser l'épanouissement du jeune dans son environnement social et familial, de manière à prévenir toute rupture ou dégradation de situation avec cet environnement. Cette aide constitue une des missions de premier plan pour les AMO. « *Cette forme d'aide est prioritaire, elle nous amène à collaborer avec les CPAS⁴, les écoles et bien d'autres organismes en lien avec le problème du jeune. C'est un travail sur la cohésion sociale, sur la concertation locale.* » (Khaled Boutaffala, Directeur de AtMOsphères, Schaerbeek, Bruxelles)

L'action communautaire

Elle vise à améliorer l'environnement social des jeunes, à apporter une réponse globale à des problèmes individuels et à développer une dynamique de réseau et de communication sociale. Elle vise à induire, à élaborer et à apporter avec les jeunes et en interaction avec leur environnement social, des réponses collectives à des problématiques globales ou individuelles. Cette aide peut dès lors engendrer, selon la problématique qui sera soulevée, des collaborations diverses, avec d'autres AMO, des services extérieurs ou non de la ville, des ONG,...

Le directeur d'AtMOsphères ne manque pas de souligner trois points importants concernant les aides :

1. Toute forme d'aide est gratuite. Cette gratuité va de pair avec une meilleure accessibilité de l'AMO pour le jeune. Ainsi il ne rencontre pas de barrière financière à sa demande.
2. La confiance. Il est important de préciser au jeune, dès la première rencontre, que le personnel de chaque AMO est tenu au secret professionnel et que rien ne sera ébruité ou diffusé de l'entretien ou de l'aide apportée. « *Parfois le jeune est en fugue par exemple... on ne va pas prévenir la police ou le dénoncer. On va juste le conseiller, par exemple appeler ses proches s'il en a, voir avec lui ce qu'il y a de mieux à faire, mais on lui explique clairement dans quel cadre professionnel on est et qu'on est lié au secret professionnel. Il faut qu'il sache qu'il peut venir en toute confiance, qu'on est là pour l'aider dans le cadre de nos compétences. Il faut qu'il se sente à l'aise.*»
3. Une aide sous forme d'accompagnement. L'importance du libre-choix. Il ne s'agit en aucun cas de « forcer » le jeune. L'aide s'effectue sous forme d'un accompagnement, laissant au jeune la décision finale de la concrétisation de cette aide. « *On lui propose plusieurs solutions et on lui dit 'à toi de choisir' [...] On ne fait aucune démarche sans son approbation ou sa demande. On ne fait pas que*

⁴Un CPAS, ou "centre public d'action sociale", assure la prestation d'un certain nombre de services sociaux et veille au bien-être de chaque citoyen. Chaque commune ou ville a son propre CPAS offrant un large éventail de services.

l'informer, on le fait participer aussi à tout ce qu'on fait : par exemple un courrier pour le CPAS, on l'aide à le rédiger, ou bien s'il doit se renseigner auprès d'un organisme, on lui donne le téléphone, on reste près de lui mais on essaie qu'il fasse la démarche lui-même. On veut le rendre autonome le plus possible. »

Une identité propre

Malgré leurs missions identiques, soulignons que les AMO ont chacun leur « *propre carte d'identité, leurs outils* » (Carlos, AMO St Gilles), selon leur implantation sur le territoire et le public qui fait appel à leurs services.

Prenons tout d'abord l'exemple de l'AMO Itinéraires⁵ situé à St Gilles (Bruxelles), où Carlos et Isabelle nous ont confié lors de l'entretien recevoir environ une centaine de dossiers par an, le suivi des dossiers étant aléatoire, selon la régularité et la présence du jeune, de son investissement, de sa volonté. Une personne a fréquenté l'AMO durant quatre à cinq ans, alors qu'une autre n'est pas restée plus d'un jour ou d'une semaine. Ils travaillent à la demande. Parallèlement, l'AMO de St Gilles dispose d'une salle d'escalade ouverte à tous⁶. Cette activité attire des jeunes en difficulté ou non, permet une visibilité et une mixité chère à l'AMO. Ils travaillent également avec un groupe transversal comme les handicapés.

Un autre exemple éclairant est apporté par l'équipe d'AtMOsphères qui effectue un travail de rue pour aller à la rencontre des jeunes. « *On va vers les jeunes, des membres de notre équipe se déplacent dans différents lieux où rencontrer des jeunes, et le mercredi après-midi ils organisent des animations, ils se rendent sur la place avec du matériel de cirque, des ballons, de façon à créer des liens avec les jeunes.* » (Khaled Boutaffala, Directeur de AtMOsphères, Schaerbeek, Bruxelles)



Ces diverses activités permettent également d'apprendre à se connaître et à tisser des liens avec eux. Les travailleurs considèrent que l'organisation d'activités peut être un moyen de répondre à des besoins qu'ils perçoivent chez leur public. L'objectif de promotion se double alors d'un objectif de soutien individuel⁷.

⁵ http://www.itineraires-amo.be/Service/accueil_service.html

⁶ Cf vidéo sur la salle d'escalade de l'AMO Itinéraires, Saint-Gilles : <http://www.enlignedirecte.be/reportagesdossiers/la-marque-jeune/amo-itineraires/>

⁷ Cf « Pratiques professionnelles en milieu ouvert : la construction de la demande individuelle », rédigé par Vital Marage, sous la direction d'Elizabeth Boux, dans le cadre du projet de Prévention Générale du Conseil d'Arrondissement d'Aide à la Jeunesse de Bruxelles. Avec le soutien de la Communauté française, juin 2008

Le parcours de la demande

Comme le montre clairement la recherche sur les pratiques professionnelles en milieu ouvert⁸, il existe un parcours de la demande. Celle-ci est souvent peu explicite, pas ou peu verbalisée. Dans un certain nombre de cas, la personne qui franchit la porte a une idée claire de ce qu'elle désire et une idée plus ou moins claire de ce que l'AMO peut offrir : si elle connaît l'AMO (ou connaît quelqu'un qui connaît l'AMO), si elle a participé à des activités organisées par l'AMO ; si la demande de la personne a été orientée par un professionnel qui connaît l'AMO (un partenaire par exemple), elle sait à peu près ce qu'elle peut attendre du service. Mais même dans ce genre de cas, il va falloir ajuster la demande individuelle de la personne avec l'offre de l'AMO. Cet ajustement se fait au cours des entretiens individuels. Il s'agit en fait d'une négociation.

Implanté dans un environnement socio-économique particulier, non loin d'une gare bruxelloise importante, AtMOsphères est actuellement composé d'une équipe pluridisciplinaire de trois travailleurs (deux assistants sociaux, un éducateur) et d'un directeur. Cet AMO est caractérisé par la prise en charge de dossiers MENA (Mineur Etranger Non Accompagné)⁹ et par l'accueil de primo-arrivants¹⁰. De jeunes Afghans ou de jeunes Roms, entre autre, passent la porte de l'AMO. Ces dossiers MENA constituent depuis quelques années une grande partie de leur charge de travail, requérant notamment une connaissance accrue du droit des étrangers et par conséquent des formations spécifiques pour le personnel de l'AMO. Cela entraîne aussi parfois des difficultés au niveau de la langue et nécessite l'appel d'un traducteur.

La crise et la venue de l'hiver génèrent également une augmentation de demandes de jeunes qui cherchent un logement.



⁸ « Pratiques professionnelles en milieu ouvert : la construction de la demande individuelle », rédigé par Vital Marage, sous la direction d'Elizabeth Boux, dans le cadre du projet de Prévention Générale du Conseil d'Arrondissement d'Aide à la Jeunesse de Bruxelles. Avec le soutien de la Communauté française, juin 2008

⁹ Cf : http://www.adde.be/J_15/index.php?option=com_content&task=view&id=86&Itemid=1 : le MENA en Belgique : définition, législation, démarches,...

¹⁰ Cf vidéo sur l'accueil des primo-arrivants des AMO AtMOsphères et Atouts-Jeunes :

<http://www.enlignedirecte.be/reportagesdossiers/la-marque-jeune/amo-atmospheres-amo-atouts-jeunes-primo-arrivants-des-clips-contre-les-prejuges/>

Parallèlement, les AMO répondent à des demandes d'institutions extérieures. Leur travail est adapté à la demande « *ça fonctionne par le bouche-à-oreille et on s'adapte, ça dépend de la demande* ». Ainsi l'AMO de Saint-Gilles nous confie répondre à des demandes de diverses écoles, pour traiter entre autres « *de soucis de violence, de racket ou de soucis en rapport avec l'approche de la sexualité* ». Partant de ces demandes spécifiques, une réflexion plus large est menée. Chaque problématique particulière est le déclencheur d'un travail plus large de prévention qui sera mené par l'AMO. Ces demandes de départ correspondent donc généralement à une réflexion plus approfondie et mettent en évidence d'autres thématiques plus générales.

Conclusion

Menant à la fois un travail d'aide préventive et d'aide ponctuelle et concrète, l'AMO tend à développer le dialogue, la réflexion et l'apprentissage de la différence et de la tolérance. Pour cela, chaque AMO, selon le public de jeunes qui s'adresse à lui, propose des activités diverses, des animations et autres services qui nourrissent l'aspect relationnel entre jeunes et les rapports intergénérationnels.

Dans un autre article publié sur notre site, nous relatons une expérience inédite menée par plusieurs AMO réunies en Plate-Forme en 2006 qui, face à la problématique de relation garçon-fille à laquelle ils sont régulièrement confrontés, ont réalisé, dans le cadre de la Prévention Générale, une mallette pédagogique, aussi nommée *mallette genre*. Cet article explique le développement de cette mallette, son usage et la réflexion sur le genre qu'elle permet de susciter¹¹.

Annick Faniel

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles



¹¹ Qu'est-ce que le genre ? Réflexions à partir d'une mallette pédagogique, Annick Faniel, CERE 2012 / 7