

Entretien 1

25/03/19, durée : 16'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 58 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Infirmière sociale. Et donc mon rôle c'est l'intake médical et le suivi médical des jeunes
8 pendant leur séjour au centre.

9 **Quelle est ta formation initiale ?**

10 Moi je suis infirmière sociale.

11 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

12 Cette année ça va faire 15 ans (*sourire*).

13 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

14 Heu... Ça s'est une bonne question. (*rires*) En fait avant de venir ici je ne faisais plus
15 vraiment de travail de terrain, c'est-à-dire que je travaillais pour les initiatives locales
16 d'accueil mais où j'avais plus un travail d'organisation, un travail de deuxième ligne je
17 dirais. Plus un contact avec les assistants sociaux des CPAS. J'avais envie de retravailler
18 sur le terrain et à ce moment là donc Fedasil ouvrait un centre d'observation et cherchait
19 une infirmière et j'ai postulé et voilà c'est comme ça que je suis arrivée ici.

20 **Ok donc pour retrouver au final le travail de terrain ?**

21 Oui, pour retrouver le travail de terrain.

22 **Ok. Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le**
23 **but de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**
24 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**
25 **du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA. Cela est donc en**
26 **lien avec les observations que tu réalises durant ton travail qui te permettent**
27 **ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique du jeune. Dans**
28 **ton quotidien, quels sont les éléments que tu observes chez les MENA afin**
29 **de dresser leur profil ?**

30 Je vais peut-être parler en premier lieu de l'intake médical donc il y a certaines obser-
31 vations qui se font au moment de l'intake médical. Donc des observations je dirais plus
32 ou moins objectives que les jeunes me donnent sur leur état de santé et puis il y a ce
33 que moi j'observe, la manière dont ils sont pendant l'intake médical. Bon à côté de ça
34 c'est un moment précis mais sinon il y a beaucoup de choses que j'observe au quotidien
35 donc en voyant les jeunes dans les couloirs, quand ils viennent me dire bonjour le matin,
36 quand ils viennent régulièrement au service médical. Quand je les vois entre eux aussi
37 il y a des choses que j'observe. Tout ça ça fait un peu partie de l'observation globale
38 du jeune.

39 **Ok du coup je pense que tu as répondu à la deuxième question qui était :**
40 **A quel moment et comment réalises-tu ces observations ?**

41 Oui.

42 **Quels sont les éléments qui te permettent d'identifier un jeune comme**
43 **vulnérable ? Donc quand tu observes un jeune, qu'est-ce qui te fait dire**
44 **que celui-là est plutôt vulnérable ou moins vulnérable ?**

45 Ben disons que c'est en fonction des éléments qu'ils me donnent, des éléments de son
46 parcours, de ce qu'il a vécu au pays, mais aussi de ce qu'il a vécu en cours de route

47 avant d'arriver chez nous. En fonction de la longueur de son parcours aussi il peut être
48 plus ou moins vulnérable, en fonction du fait qu'il soit une fille en garçon. Les filles ont
49 quand même d'autres risques que n'ont pas les garçons. (*réfléchit*) Qu'est-ce qu'il y a
50 d'autre... Sinon il y a des éléments qui font partie plus de l'anamnèse générale du jeune
51 donc des échanges qu'on peut avoir avec les assistants sociaux ou des moments qu'on a
52 ensemble où on échange justement les différentes professions ensemble. On discute du
53 jeune, là il y a aussi des éléments que par exemple les accompagnateurs peuvent observer
54 certaines choses au quotidien quand ils font les sorties avec les jeunes que nous, bien,
55 on ne voit pas forcément au service médical.

56 **Alors la question suivante : Selon toi, y a-t-il des éléments clés, des signaux**
57 **d'alarme qui vont te permettre de catégoriser un jeune comme vulnérable**
58 **? Est-ce qu'il y a vraiment des choses où quand un jeune te parle ou même**
59 **quand tu l' observes ou te te dis "ça il faut vraiment que je fasse attention"**
60 **?**

61 Mais heu (*réfléchit*) un jeune par exemple qui aurait l'air d'être tout à fait dans son
62 monde, ou un jeune qui me dirait qu'il entend des voix par exemple, ou un jeune qui
63 fait souvent des cauchemars, un jeune qui a des problèmes de sommeil par exemple, ça
64 c'est un signal d'alarme. Un jeune qui ne se lèverait pas pour aller manger. Oui, un
65 jeune qui ne se soignerait pas, qui ne prendrait pas soin de lui, qui n'irait pas manger
66 mais qui ne se laverait pas par exemple, ça ça serait des signaux d'alarme.

67 **La deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui est pro-**
68 **posé au sein du centre pour les MENA qui sont considérés comme vulnérables.**
69 **Qu'est-ce que tu fais toi, en lien avec ton rôle d'infirmière dont nous avons**
70 **parlé au début de l'entretien, lorsqu'un MENA est identifié comme vulnérable**
71 **? Qu'est-ce que tu vas mettre en place ?**

72 (*Réfléchit, sourit*) Je pense que s'il s'agit d'un jeune par exemple qui a eu un parcours
73 auquel il y a eu des abus sexuels par exemple, je ferai une séance EVA avec lui, éducation

74 vie affective et sexuelle, par exemple. Sinon je pense que c'est un jeune qu'on verra plus
75 régulièrement pour faire un suivi, une évaluation soit par moi, soit par le médecin, soit
76 par la psychologue. Donc c'est quelqu'un qu'on suivra de plus près pendant son séjour.

77 **Donc tu vas aussi renseigner par exemple vers la psychologue ou vers le**
78 **médecin si tu juges que c'est nécessaire ?**

79 Tout à fait, oui.

80 **Là on va plutôt parler de manière générale, quel accompagnement est or-**
81 **ganisé dans le centre pour ces jeunes vulnérables ? En quoi consiste-t-il ?**

82 **Donc là c'est par l'ensemble des professionnels, est-ce qu'il y a un accom-**
83 **pagnement spécifique ? Quand vous remarquez, que vous parlez en réunion**
84 **d'un jeune que vous considérez plus à risque que les autres ?**

85 Je crois qu'on prendrait plutôt des mesures au niveau protection par rapport aux sor-
86 ties par exemple. Il ne pourrait pas sortir seul le samedi ou bien toute sortie serait
87 accompagnée. Ça serait plus à ce niveau là je pense.

88 **Bon du coup, voilà, si tu ne sais pas me répondre tu me dis mais que penses-**
89 **tu de cet accompagnement ? Donc qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement**
90 **qui est proposé pour les jeunes vulnérables ?**

91 *(Réfléchit, fait non de la tête)*

92 **C'est peut-être un peu difficile comme question, on est pas obligé de la**
93 **faire. Alors la question suivante : quels sont les facteurs qui vont faciliter**
94 **ou qui vont entraver cet accompagnement mis en place au sein du centre,**
95 **l'accompagnement des MENA ?**

96 Vulnérables ?

97 **Oui, vulnérables, ça peut être les MENA en général si c'est plus facile pour**
98 **toi**

99 *(réfléchit)* **Oui.** Je pense que ce qui nous limite quand même fortement c'est la durée
100 de séjour c'est-à-dire qu'il y a des jeunes où on détecte certaines choses, je pense par

101 exemple à des fragilités psychologiques ou bien des jeunes qui ont clairement eu des
102 stress post-traumatique où il faudrait faire tout un travail. C'est difficile de commencer
103 éventuellement quelque chose ici qu'on ne pourra pas continuer. On est pas toujours
104 sûr de ce qu'il va être pris en charge par le centre suivant donc ça c'est une grosse
105 difficulté. Et même au niveau médical un jeune qui aurait des problèmes médicaux, je
106 ne sais pas, qui aurait été torturé, qui aurait des problèmes et devrait voir un spécialiste
107 par exemple. On ne sait pas mettre en place à partir d'ici tout un suivi c'est à dire
108 qu'on fait des recommandations au centre suivant mais si il y a tout un suivi qui doit
109 être mis en place, toute une mise au point, nous on ne sait pas faire ça ici dans la
110 durée de temps où ils restent chez nous. Encore que parfois pour certains jeunes alors
111 on prolonge justement, pour lesquels on a pas suffisamment d'éléments, on prolonge la
112 durée ici de manière à avoir plus d'éléments pour l'orienter après et pour essayer de
113 l'orienter le mieux possible après en deuxième ligne et pour être sûr qu'il puisse être
114 suivi et qu'il ait accès au service qu'il devrait avoir en deuxième ligne.

115 **Ok. Est-ce que tu penses à d'autres choses qui vont faciliter ou qui vont en-**
116 **traver l'accompagnement. Moi je pensais par exemple, mais bon je t'oriente,**
117 **le test osseux par exemple, est-ce que ça n'entrave pas aussi votre travail ?**
118 Oui, ça entrave oui.

119 **Tu peux m'en dire un petit plus par rapport à ça ?**

120 Ben c'est vrai qu'il y a des jeunes qui ont beaucoup d'espoirs, qui arrivent ici et ils
121 savent que s'ils sont mineurs ils ont quand même une protection jusqu'au moment où
122 ils sont majeurs, qu'ils vont pouvoir aller à l'école. Et donc s'ils sont déclarés majeurs
123 alors qu'ils sont mineurs bon c'est vraiment, pour certains, quelque chose de très très
124 dur et qu'ils ne comprennent pas. Y en a d'autres évidemment où on voit qu'ils sont
125 clairement majeurs et quand ils sont déclarés majeurs on se dit oui ça c'est quelque
126 chose qui correspond à leur âge. Mais le plus dur c'est les mineurs qui effectivement
127 sont vraiment encore mineurs et qui sont déclarés majeurs, ça c'est très dur oui. Je

128 pense que ce qui est difficile aussi pour les jeunes, ce sont des jeunes qui ont déjà eu des
129 décisions négatives dans d'autres pays et qui sont arrivés mineurs beaucoup plus jeunes
130 dans d'autres pays comme la Suède, l'Allemagne, où ils ont des décisions négatives alors
131 ils se disent bien je suis encore mineur, je vais essayer en Belgique et puis bon si en
132 Belgique ils sont déclarés majeurs ...

133 **C'est difficile.**

134 Oui, c'est très difficile pour eux.

135 **C'est un refus de plus...**

136 Oui oui.

137 **Alors, selon toi, quels ajustements pourraient être réalisés afin que cet ac-**
138 **compagnement soit encore plus adapté aux vulnérabilités des MENA ? Tu**
139 **as parlé par exemple du fait qu'il est possible de prolonger les séjours, est-**
140 **ce que tu penses à d'autres choses ? Quand il y a un MENA vulnérable,**
141 **qu'est-ce que vous pourriez faire pour que ça soit plus adapté pour lui ?**

142 C'est pas évident parce qu'évidemment ils sont pris dans un groupe où il y a des règles
143 qui sont établies pour tout le groupe, des activités qui sont établies pour tout le groupe.
144 On essaye quand même de tenir compte, par exemple un jeune qui arrive ici qui est très
145 très fatigué qui clairement a besoin de se reposer bon on peut se mettre d'accord pour
146 qu'il n'aille pas au cours pendant une semaine par exemple le matin, le temps de se
147 reposer ou on peut lui donner une chambre seul s'il a vraiment besoin d'être au calme
148 par exemple. C'est quelque chose qu'on peut mettre en place. Ou alors des petites
149 choses comme un jeune qui a peur du noir mettre une petite lampe dans la chambre
150 pour qu'il ne soit pas tout à fait dans le noir. C'est des petites adaptations comme ça
151 qu'on peut faire mais on est quand même assez limités.

152 **Mais du coup plutôt s'adapter à chaque jeune, à chaque vulnérabilité, chaque**
153 **profil en fait puisqu'ils sont tous différents.**

154 Oui.

155 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**
156 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne. Peux-tu m'expliquer**
157 **comment tu choisis les centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes**
158 **les MENA ? Là je parle plus spécifiquement de toi, donc qu'est-ce qui fait**
159 **pencher la balance, après on va parler de vous donc l'ensemble des tra-**
160 **vailleurs du centre.**

161 Je dirais que moi j'ai pas grand chose à dire au niveau de l'orientation, sauf quand il y
162 a quelque chose de très spécifique au niveau médical, imaginons un jeune, par exemple
163 comme on en a un, qui a besoin d'une dialyse, il a commencé sa dialyse à Bruxelles,
164 c'est clair qu'on va insister pour qu'il reste à proximité de l'hôpital où il a commencé,
165 où il est connu, enfin qui est un hôpital adapté pour les enfants aussi pour qu'il puisse
166 continuer dans cet hôpital là à faire sa dialyse. Ou bien un jeune chez qui on aurait
167 détecté un HIV positif par exemple, on va insister pour qu'il aille, qu'il soit à proximité
168 d'un centre universitaire où il y a un centre de référence pour que son suivi soit mis en
169 place. Mais, au sinon, on a pas énormément de choses à dire au niveau de l'orientation.

170 **D'accord, du coup la deuxième, la troisième et la quatrième questions je vais**
171 **pas te les poser parce que c'est plutôt pour ceux qui orientent. Selon toi, la**
172 **décision d'orientation est-elle une décision individuelle ou collective au sein**
173 **du centre ?**

174 Individuelle c'est-à-dire une seule personne qui déciderait ?

175 **Oui c'est ça. Soit une seule personne soit plusieurs personnes du coup.**

176 Je dirais qu'il y a les deux donc si c'est un jeune qui a des besoins spécifiques là on
177 en parle avec la coordination et la coordination essaye en fonction des places places
178 évidemment d'en tenir compte. Sinon, c'est plus une décision individuelle en fonction
179 des places que la coordination reçoit, des places libres qui sont disponibles un peu
180 partout en Belgique, ça c'est plutôt la coordination qui décide alors.

181 **La coordination alors et pas les assistants sociaux en charge des dossiers ?**

182 Parfois, oui. Parfois si là aussi il y a des besoins plus spécifiques au niveau social. Un
183 jeune par exemple qui a de la famille quelque part en Belgique, on va essayer de lui
184 trouver une place dans un centre à proximité.

185 **Ok, selon toi, en quoi ces décisions sont-elles faciles ou difficiles à prendre ?**

186 **En quoi est-ce que c'est facile d'orienter un jeune dans un type de centre ou**
187 **en quoi est-ce difficile ?**

188 Je trouve que ça reste toujours très difficile quand il y a des problématiques spécifiques
189 comme les problématiques psychiatriques par exemple. C'est difficile de trouver des
190 centres vraiment adaptés ou même si le jeune n'est pas en état d'aller dans un centre
191 mais qu'il doit aller dans une structure spécialisée, un hôpital psychiatrique par exemple.
192 C'est très difficile de trouver quelque chose d'adapté au jeune.

193 **Ressens-tu parfois que ces décisions pourraient mener à des difficultés pour**
194 **le jeune par la suite ?**

195 Tout à fait, oui.

196 **Peux-tu m'en dire plus à ce sujet ?**

197 Je pense que c'est surtout par rapport aux jeunes qui ont des problèmes, enfin pas des
198 problèmes mais qui ont une certaine vulnérabilité au niveau psychologique, c'est plus
199 difficile pour eux et pour nous de trouver un centre où on est sûrs qu'il y a un suivi
200 psychologique ... Sinon je pense qu'au niveau médical, en général quand le centre est
201 bien au courant, le suivi se fait.

202 **Nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu d'autres choses à ajouter**
203 **par rapport aux différentes questions que nous avons abordé ?**

204 Non, je pense que j'ai peut-être oublié des choses mais je pense que dans l'ensemble ça
205 va.

206 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
207 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
208 **les suites de cette recherche.**

Entretien 2

25/03/19, durée : 28'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 42.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Je suis médecin et je les soigne quand ils ont des problèmes médicaux.

8 **Quelle est ta formation initiale ?**

9 J'ai fait la médecine générale, après médecine tropicale, oui.

10 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

11 Heu je pense bien un peu plus que 5 ans.

12 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

13 Pff (*rires*) ça c'est déjà pas simple comme question ! Heu *réfléchit* non, on revenait de
14 mission et je commençais à juste penser un peu qu'est-ce que je vais faire et je voyais la
15 vacature pour ici, l'annonce, et j'ai postulé et j'ai eu le poste et j'ai commencé comme
16 ça.

17 **Ok, sans trop réfléchir quoi ?**

18 Oui voilà, en fait c'était le premier poste pour lequel je postulais et en me disant "si
19 je l'ai pas c'est pas grave" parce qu'en fait je voulais bien attendre un tout petit peu,

20 quelques mois avant de commencer à travailler mais voilà.

21 **Et en fait tu l'as eu (*rires*).**

22 Oui, c'est ça (*rires*).

23 **Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le but**

24 **de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**

25 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**

26 **du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA. Cela est donc en**

27 **lien avec les observations que tu réalises durant ton travail qui te permettent**

28 **ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique du jeune. Ma**

29 **première question est : dans ton quotidien, quels sont les éléments que tu**

30 **observes chez les MENA afin de dresser leur profil ?**

31 Hum (*réfléchit*) bah tu veux vraiment rentrer dans les détails ou non ça peut être plus

32 génétal aussi ?

33 **Non, ça peut être de manière générale.**

34 Ben d'abord déjà comment ils se comportent pendant la consultation, qu'est-ce qu'ils

35 disent mais aussi qu'est-ce qu'ils ne disent pas, quelles impressions ils donnent quand ils

36 répondent aux questions. Plus spécifiquement on va quand même toujours demander au

37 niveau du sommeil et au niveau de l'appétit, voir un peu s'il y a des signes qui pensent,

38 qui montrent ou démontrent plutôt un épanouissement ou pas. Le fait de comment ils

39 se sentent dans le centre. Et après bien la façon qu'ils répondent aux questions, est-ce

40 que c'est cohérent, est-ce que c'est pas cohérent, est-ce qu'ils parlent beaucoup, est-ce

41 qu'ils ne parlent pas beaucoup. Après tout peut dire tout et rien donc c'est pas parce

42 qu'ils disent beaucoup qu'il y a quelque chose ou qu'il n'y a rien... Heu, quelles sont

43 les plaintes avec lesquelles ils se présentent et après s'ils reviennent est-ce que c'est avec

44 les mêmes plaintes ou est-ce que c'est à chaque fois d'autres plaintes qu'ils viennent,

45 est-ce qu'ils viennent parfois spontanément ou est-ce que c'est que sur rendez-vous qu'ils

46 viennent, heu voilà. Et aussi, ils ont toujours d'abord été vus par l'infirmière, c'est rare

47 qu'il vient chez moi la première fois donc je regarde aussi un peu est-ce qu'ils disent la
48 même chose, est-ce qu'ils disent d'autres choses, heu voilà.

49 **Ok. Est-ce qu'il y a d'autres moments que la consultation médicale où tu**
50 **observes aussi les jeunes ?**

51 Peu, moi peu. Je pense les infirmières et tout ça beaucoup plus. Bon après si je les vois
52 dans le couloir ou s'il y a vraiment un gros événement oui mais à part ça, non. Non,
53 parce que je vois trop de jeunes et j'ai du mal à savoir qui est qui. Même si j'interviens
54 parfois quand il y a un incident et si je passe, après j'ai du mal à dire c'était celui-là ou
55 c'était celui-là, je suis déjà... Donc il y en a quelques-uns que je connais parce qu'ils se
56 présentent vraiment avec des problèmes médicaux et alors là je les connais et les autres
57 je les vois une fois ou jamais donc je les connais pas tous.

58 **Quels sont les éléments qui te permettent d'identifier un jeune comme**
59 **vulnérable ? Donc quand tu réalises toutes tes observations, qu'est-ce qui**
60 **te fait dire qu'un jeune est vulnérable ?**

61 Heu... (*réfléchit*) C'est plusieurs choses hein. Je pense déjà qu'il y a quelques événements
62 qu'on va demander si ça leur est arrivé donc les violences sexuelles, les violences en
63 groupe sans rentrer dans les détails hein, l'excision on demande aussi. Heu... (*réfléchit*)
64 oui c'est un peu tout en termes de questions spécifiques. La façon... Les émotions qui
65 montrent au moment qu'ils parlent, il y en a qui pleurent, il y en a qui ne te regardent
66 pas hein parce que c'est pas seulement les pleurs. Et ceux qui ont beaucoup de problèmes
67 pour dormir, là on va quand même toujours creuser un peu, si c'est plus la nuit, si c'est
68 les cauchemars, si c'est le soir, est-ce que c'est les deux, au milieu de la nuit, le soir,
69 donc un peu ça. Ceux qui ne mangent pas, c'est parce que, ça peut être la nourriture
70 hein simplement mais ça peut être plus loin aussi. S'ils ne dorment pas, creuser un peu
71 aussi pourquoi ils ne dorment pas. Si c'est un manque de famille, c'est aussi un élément
72 de vulnérabilité mais quelque part c'est aussi un élément normal on va dire hein. Je
73 vais dire à tous leur famille doit leur manquer, c'est pas forcément un élément clé dans

74 la vulnérabilité. Hum... (*réfléchit*) Je réfléchis parce que je dis que je ne regarde pas
75 les interactions avec les autres mais quand ils disent qu'ils sont seuls, qu'ils se sentent
76 isolés, qu'ils se sentent seuls parce que parfois ils sont seuls de nationalité, ils disent
77 quand même parfois chez nous hein, c'est quand même un élément à tenir en compte.
78 C'est pas forcément un élément de vulnérabilité. L'âge, tout simplement.

79 **Le sexe aussi ? Est-ce que les filles pour toi, tu vas les considérer comme**
80 **plus vulnérables ?**

81 Non, non. Bien pour les filles c'est vrai que tu en as plus qui vont répondre oui à la
82 question des violences sexuelles et ça je pense c'est un élément clé. Après, ceux qui
83 parlent des emprisonnements, de la vraie torture. Comme j'établis les attestations de
84 cicatrice c'est une question qu'on pose aussi. Et ceux qui ont vraiment. Ils ont pas tous
85 des cicatrices évidemment mais ceux qui disent qu'ils ont été enfermés longtemps en
86 Lybie, ceux qui ont vu se noyer... des noyades. Tout ça je pense c'est des éléments qui
87 sont, oui. Ou qui ont perdu des membres de famille.

88 **Du coup ma question suivante mais je pense que tu y as répondu c'était les**
89 **éléments clés, les signaux d'alarme qui vont te permettre de catégoriser un**
90 **jeune comme vulnérable ? Je pense que tu viens d'y répondre.**

91 (*Acquiesce*)

92 **La deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui est pro-**
93 **posé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables. Ma**
94 **première question c'est : toi, que fais-tu, en lien avec ton rôle de médecin,**
95 **lorsqu'un MENA est identifié comme vulnérable ? Qu'est-ce que tu vas met-**
96 **tre en place spécifiquement lorsqu'un jeune est identifié comme vulnérable**
97 **?**

98 (*réfléchit*) C'est difficile parce qu'il y a beaucoup de différentes vulnérabilités je trouve.
99 Bien une adaptation de langage quoi tout simplement quand c'est des plus jeunes,
100 quand il y a des éléments qui ont été difficiles à aborder. Éviter qu'ils ont besoin de

101 répéter des choses qui ne sont pas importantes à savoir. Par exemple quand on parle
102 des règles et demander si elles ont déjà été enceintes, oui là même si elles l'ont déjà dit
103 chez les infirmières je vais quand même redemander et creuser un peu plus mais je vais
104 éviter de rentrer dans les détails sauf si il y en a qui sortent tout d'un coup, qui ont
105 besoin de vraiment tout dire. Il y en a où tu sens que vraiment tu as besoin de poser
106 chaque question. Et alors j'essaye quand même de remettre le cadre. Pareil pour les
107 attestations parce que c'est toujours difficile, je leur explique bien que pour faire une
108 attestation ils doivent reparler des choses qui se sont passées mais aussi en leur disant
109 on a vraiment besoin que de parler des choses qui sont importantes pour l'attestation,
110 pour éviter qu'ils doivent tout...

111 **Revivre encore une fois...**

112 Oui. Après s'il y a des examens cliniques à faire et je pense plutôt aux examens dans les
113 zones sexuelles mais et chez les garçons et chez les filles, c'est toujours sensible quand
114 même. Là je vais toujours expliquer ce qu'on va faire, leur laisser le choix s'ils veulent
115 faire maintenant ou s'ils préfèrent le faire au prochain rendez-vous comme ça ils le savent
116 d'avance. S'ils préfèrent attendre quand c'est pas urgent, de bien cadrer que c'est bien
117 de le faire un jour mais c'est pas une urgence à faire maintenant, que ça peut attendre
118 aussi un ou deux mois, heu voilà.

119 **Ok.**

120 Leur donner, je pense que ce qui est important c'est leur donner aussi un peu de pouvoir
121 décisionnel parce qu'il y a beaucoup qui est décidé pour eux et quelque chose elles
122 peuvent quand même le décider, ils ou elles peuvent quand même le décider, oui.

123 **Ok. Du coup là, la question suivante est plutôt générale : Quel accompa-**
124 **gnement est organisé dans le centre pour ces jeunes vulnérables ? Donc**
125 **de manière plus générale, qu'est-ce que vous allez mettre en place tous les**
126 **travailleurs quand il y a un jeune qui est plus vulnérable que les autres ?**

127 Ça dépend parce que ça dépend aussi fort d'un jeune à l'autre, il y en a qui sont

128 vulnérables mais qui sont très sociables alors ils ont pas forcément besoin d'être, on doit
129 être un peu veillants et c'est ça qui est partagé quand même en briefing hein donc les
130 vulnérabilités sont listées un peu avec les points d'attention pour chacun donc je pense
131 que c'est important qu'on est tous au courant. Mais il y en a aussi beaucoup qui sont
132 quand même très sociables et qui participent facilement aux activités. c'est beaucoup
133 plus difficile quand ils ont tendance à s'isoler, parce que là c'est vraiment demander
134 d'être derrière et c'est quelque chose qu'on essaye quand même de bien partager. Heu,
135 proposer éventuellement certaines activités qu'ils aiment ou chercher un peu qu'est-
136 ce qu'ils aiment. Les motiver à aller, expliquer pourquoi c'est important d'aller en
137 activité. Ça, allez, on le fait aussi en consultation médicale. C'est pas pour les punir
138 mais expliquer un peu pourquoi parce que souvent quand ils comprennent que ça les
139 aide un peu hein à se dire "ok". Ils sont pas de mauvaise foi mais voilà il y a une
140 certaine utilité là-dedans. Parfois clairement demander d'aller voir quelqu'un, vérifier
141 de temps en temps que la personne est encore là, si la personne est au repas, la nuit aller
142 vérifier mais ça c'est vraiment pour les cas extrêmes quand il y a vraiment un risque
143 par exemple de suicide on va demander, essayer de passer 4-5 fois pendant la nuit pour
144 aller voir. Motiver quelqu'un pour venir manger par exemple, vérifier si la personne
145 vient vraiment manger, si la personne mange réellement quelque chose. Et pareil, c'est
146 pas faisable de faire ça pour tout le monde.

147 **C'est ça. Donc c'est vraiment un travail d'équipe en fait au final ?**

148 Et après mais ça marche un peu mieux à X (*autre COO*) qu'ici c'est le système de
149 bonus. On utilise plus là-bas qu'ici. Et ça marche bien pour certains jeunes, c'est pour
150 des profils spécifiques où tu t'en sors pas, ils suivent pas les règles. Souvent c'est parce
151 qu'ils ont des profils de rue, ou ils sont très jeunes ou une combinaison des deux et
152 là plutôt aller dans le bon sens quand il y a un bon comportement. Voilà, tu reçois
153 un point vert et quand tu reçois trois points verts tu peux choisir quelque chose et
154 choisir quelque chose c'est par exemple le petit film sur Youtube de 5 minutes ou un

155 jeu de société ou des choses comme ça. Mais là c'est vraiment, pff, moi je suis très
156 peu impliquée là-dedans hein je partage parfois quand j'ai vu vraiment quelque chose je
157 vais le dire mais voilà c'est quand même beaucoup plus le reste de l'équipe qui va s'en
158 occuper.

159 **Ok, merci. Qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement qui est fait pour**
160 **les jeunes vulnérables au sein du centre ?**

161 (*réfléchit*) Hum... Je reste convaincue qu'il vaut mieux être une fille vulnérable qu'un
162 garçon vulnérable, c'est beaucoup plus difficile pour les garçons. Pour les garçons ça
163 se lie aussi malheureusement beaucoup plus avec la violence, pas forcément la violence
164 physique mais aussi la violence verbale que chez les filles, sans dire qu'il n'y en pas chez
165 les filles, il y en a aussi mais c'est pas de la même façon ou pas aussi fréquent. Et donc
166 c'est beaucoup plus difficile à cadrer avec beaucoup plus de punitions derrière qui sont
167 pas forcément très éducatives je pense, ni apportent grand chose au jeune ni au reste
168 de l'équipe hein voilà. Donc ça dépend... et les profils les plus vulnérables ça reste
169 très difficile hein. Bien, non mais ça dépend parce qu' imagine que tu es très vulnérable
170 c'est parce que tu pleures tous les jours, tout le monde va avoir très pitié de toi et on
171 est capable de gérer, il y a des choses qui peuvent se mettre en place et ça va. Mais
172 quand quelqu'un est plus énervé, voilà je pense à des jeunes avec des profils de rue, avec
173 souvent un peu de consommation, sans dire... on ne parle pas des grosses addictions,
174 je pense que ça c'est pas non plus la place adaptée ici, alors là il faut vraiment aller
175 vers une hospitalisation parfois ou autre chose. Mais tu vois ceux qui sont un peu entre
176 les deux, les cas psychiatriques on les met en psychiatrie ça reste difficile aussi mais si
177 on trouve une place, si c'est vraiment les cas les plus graves. Mais ceux qui sont entre
178 les deux, qui ne vont pas bien, il y a beaucoup de souffrance. Mais souvent c'est aussi
179 multicausal hein, il y a des causes de traumatismes, il y a des causes de dépendance qui
180 importent dans le comportement. Il y a des causes comportementales qui font que hein
181 et donc quand il y a un peu de tout ça, déjà tu n'arrives pas à savoir qu'est-ce qui est

182 vraiment derrière. Est-ce qu'il y a un retard mental parfois on se pose ou pas, est-ce
183 qu'ils comprennent ou ils ne comprennent pas, est-ce qu'ils ne veulent pas, est-ce que
184 c'est un manque de... (*sous-entendu : volonté*) et surtout quand tu commences à être
185 dans ça, le manque de volonté c'est difficile parce qu'à un certain moment il faut qu'il
186 entre dans le système et ils doivent y entrer assez rapidement. Et si tu n'arrives pas à
187 tourner dans le système, ça ne va pas, parce qu'à 50 tu ne peux pas en avoir 10 qui ne se
188 mettent pas dans le système, parce que tu en as un, tu en as deux et il y en a d'autres,
189 t'as comme une boule de neige hein et je pense que ça reste quand même difficile pour
190 ces jeunes-là et pour qui le système n'est pas assez flexible je pense. On est pas assez
191 flexible, on arrive pas à être assez flexible, il n'y a pas assez de marge de manoeuvre.
192 Je pense que ça arrive beaucoup plus pour les garçons que pour les filles parce que pour
193 les filles on supporte beaucoup plus que pour les garçons.

194 **Du coup je pense que tu as déjà répondu un peu à la question suivante qui**
195 **est : Quels sont les facteurs qui facilitent ou, au contraire, qui entravent cet**
196 **accompagnement ? Donc là tu disais vraiment les facteurs qui entravent, le**
197 **système en soit. Et est-ce qu'il y a des facteurs pour qui facilitent au sein**
198 **du centre, qui te permettent, qui vous permettent de faire plus facilement**
199 **votre travail auprès des jeunes ?**

200 Je pense qu'on garde quand même beaucoup le focus sur l'individuel, on essaye. Voilà,
201 ça a ses limites hein le système et parfois un peu trop je trouve ou il faudrait avoir un
202 petit système à côté pour les jeunes qui n'entrent pas dans le système ou pas assez vite
203 hein, parce qu'il y en a qui ont vraiment besoin de beaucoup plus de temps mais qui
204 pourraient y arriver. Il y en a aussi, je pense, que certains mais ça c'est pas beaucoup
205 qui ne pourront jamais entrer dans le système. Je pense que le fait qu'on essaye quand
206 même de mettre cette approche un peu individualisée, que le jeune... On essaye quand
207 même aussi à chaque fois de mettre le jeune au centre des choses en tenant compte
208 évidemment de l'effet que ça peut avoir sur le groupe. Heu, c'est quand même oui, je

209 pense que à chaque niveau, et au niveau de la coordination, et au niveau social, et au
210 niveau psychologique. Le fait aussi qu'il y a une psychologue dans le centre...

211 **Ça facilite aussi...**

212 Bah oui parce que c'est très facile de demander un deuxième avis. ça fait que tu as les
213 assistants sociaux, tu as nous en tant qu'équipe médicale, tu as aussi une psychologue
214 donc tu as déjà est-ce qu'on a tous la même impression ou est-ce que chez toi il se
215 comporte complètement autrement ou il dit des choses complètement autres, donc oui.

216 **Ok. Selon toi, quels ajustements pourraient être réalisés afin que l'accompagnement**
217 **soit encore plus adapté aux vulnérabilités des MENA ? Qu'est-ce qui pour-**
218 **rait être fait dans le centre pour que l'accompagnement soit plus adapté**
219 **pour eux ?**

220 Pff (*réfléchit*) C'est difficile hein. Je pense... Je pense que parfois on va parfois encore
221 un peu trop dans la punition, les sanctions et tout ça. Je n'ai rien contre les sanctions
222 parce que ça ne fait pas de mal aux jeunes hein mais je ne suis pas sûre non plus que
223 ça apporte quelque chose donc je pense qu'on doit quand même encore plus réfléchir
224 sur comment, quel impact éducatif ça a sur les jeunes. Disons s'ils doivent nettoyer une
225 demi-heure ça leur fait pas de mal hein, voilà. Heu... (*réfléchit*) Roh, je réfléchis, oui.

226 **Ok, mais c'est déjà un élément de réponse, c'est bien, ok.**

227 Oui.

228 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**
229 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne, toujours en parallèle avec**
230 **la question de la vulnérabilité. Peux-tu m'expliquer comment tu choisis les**
231 **centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes les MENA ?**

232 Seulement moi je trouve que je dois seulement jouer un rôle quand c'est important au
233 niveau du jeune. Un jeune en bonne santé, déjà je connais pas le jeune donc je vais
234 pas dire quelque chose tu vois, je ne connais pas ses besoins spécifiques parce que je
235 l'ai vu une fois ou jamais. Et pour les jeunes qui ont vraiment des soucis médicaux,

236 je trouve qu'on a des propositions à faire. On peut aussi dire "non, ça ne nous semble
237 pas adapté". C'est un long chemin, je trouve que le système parfois revient à une place
238 trois mois après que tu avais déjà proposé trois mois avant, ça c'est un peu dommage
239 surtout pour les cas médicaux lourds où tu as déjà pas beaucoup d'options donc autant
240 avancer un peu plus vite. Mais, oui c'était quoi la question ? (*rires*)

241 **C'est : comment est-ce que tu vas choisir le centre de deuxième ligne ?**

242 Ah, en fonction des besoins du jeune.

243 **Oui c'est ça.**

244 Donc la taille c'est un élément important. La distance des centres de soins adaptés.
245 L'isolement ou... l'autonomie, l'autonomie joue beaucoup. Isolement bien est-ce qu'ils
246 ont besoin d'être vraiment dans le calme je vais dire ou ils peuvent vraiment fonctionner
247 en groupe. C'est toujours plus facile quand ils peuvent fonctionner en groupe mais si
248 vraiment ça ne va pas ou le risque est trop grand, ça aura un effet négatif sur eux
249 alors on... c'est pas facile hein. Voilà. Oui, je pense que c'est ça les éléments les plus
250 importants.

251 **Oui, ok. Parfait. Je pense que tu as répondu aussi à cette question mais je**
252 **vais te la reposer quand même : tiens-tu compte des vulnérabilités du jeune**
253 **lors de l'orientation vers un centre de deuxième ligne ?**

254 Oui si j'ai quelque chose à dire, oui.

255 **Et tu vas tenir compte de quels éléments précisément ? Quand tu dis je**
256 **l'oriente vers tel centre, tu penses à quoi en fait quand tu l'orientes vers tel**
257 **centre ?**

258 De...?

259 **Par rapport au jeune.**

260 Par rapport au jeune. Donc au niveau de ses besoins.

261 **Oui.**

262 Bien, s'ils ont besoin d'être proches de certains... On peut faire des distances ou pas

263 parce que ça, ça dépend fort d'un endroit à l'autre. S'ils ont besoin de soins spécifiques,
264 de nourriture et des repas spécifiques, s'ils savent cuisiner ou pas. Heu... (*réfléchit*)
265 Oh je réfléchis aux jeunes qu'on a... Le bien-être des jeunes mais c'est pour des cas
266 très rares. Je parle vraiment c'est des cas qui vont tellement mal que finalement on
267 trouve qu'on doit vraiment le défendre. Et par exemple on a des jeunes comme ça qui
268 ne partent pas dans un centre normal de deuxième ligne mais vraiment vers un ILA (= *=*
269 *initiatives locales d'accueil*) très spécifique. Mais c'est rare et c'est vraiment parce qu'on
270 dit ça ne va pas aller du tout dans un centre normal entre guillemets. Donc là c'est la
271 santé mentale qui fera le... Mais il faut ça joue un grand rôle. S'ils vont à l'école ou pas
272 parce que oui on parle de deuxième ligne mais s'ils sont déclarés mineurs ou majeurs
273 c'est pas du tout la même chose et c'est pas du tout la même chose non plus, la référence
274 a un autre impact sur leur vie quotidienne. Un jeune qui va à l'école, la priorité on
275 trouve quand même, si possible c'est d'essayer qui va à l'école et si ça va, est-ce que s'il
276 ne va pas bien mais que l'école peut quand même amener beaucoup de choses. Il peut se
277 changer les idées, il peut se faire des copains, apprendre la langue. Parfois ça, ça suffit
278 juste et donc voilà on va prioriser là où il peut rapidement commencer l'école et après
279 on verra pour le reste en se disant voilà il faut quand même qu'il y ait des accès mais...
280 Mais quelqu'un qui va vraiment pas bien et qui a besoin d'un interprète pour aller chez
281 un psychologue, on va quand même tenir compte de ne pas l'envoyer en brousse, on
282 peut dire que c'est la brousse pour vos Ardennes ? (*rires*) Mais certains endroits... Ou
283 en Flandres de l'est, il y a des centres où l'accès est tellement difficile. Et quand c'est
284 un jeune qui est autonome ça ne joue pas mais quand c'est un jeune déjà très fragile qui
285 n'est pas très autonome. Donc c'est quand même plusieurs facteurs hein, ensemble. S'il
286 y a un seul facteur de vulnérabilité mais bon le jeune est déjà en soit pas vulnérable,
287 c'est un jeune avec des facteurs de vulnérabilité et généralement c'est presque partout
288 qu'on va pouvoir répondre mais dès qu'il y en a deux ou trois, ça devient compliqué.
289 Et alors s'ils sont déclarés majeurs, si là ils sont par exemple très passifs, on va quand

290 même essayer de voir s'il y a des possibilités de centres qui peuvent offrir des activités
291 pour les adultes, ce qui est difficile c'est qu'on a pas toujours les infos. Ou que les infos
292 changent beaucoup donc c'est difficile à savoir. Mais parfois on sait que certains centres
293 : "ah maintenant ça fonctionne bien". Heu oui.

294 **Oui c'est ça, vous avez des retours.**

295 Oui.

296 **Ok. Selon toi, est-ce que la décision d'orientation est-elle une décision indi-**
297 **viduelle ou collective au sein du centre ?**

298 Je pense, pour moi, elle est pas individuelle mais je pense que c'est pour la minorité des
299 cas que nous on a besoin de dire quelque chose qui a un impact sur l'orientation. Pour
300 moi peut-être 10% des jeunes ou... voilà.

301 **Et le reste du temps, quand vous vous n'avez rien à dire tu penses que la**
302 **décision elle est prise par une personne ou qu'elle est prise par plusieurs**
303 **personnes, plusieurs travailleurs ?**

304 J'espère qu'elle est prise par plusieurs personnes (*rires*).

305 **Tu as l'impression qu'elle est prise par plusieurs personnes ?**

306 Moi oui. Je pense pas beaucoup, je pense que ça reste limité à deux-trois personnes
307 par contre. Bah oui parce que déjà il y a l'assistant social qui dit qu'il travaille avec un
308 éducateur donc généralement ils discutent un peu ensemble qui après va quand même
309 le dire à un coordinateur qui peut, s'il n'est pas d'accord, j'espère qu'il va dire "ben ça
310 me semble pas du tout..." Voilà et qu'après il y a une réflexion autour. Ça arrive aussi
311 souvent que voilà, c'est n'importe où quelque part hein pour le jeune donc...

312 **Oui c'est ça, donc pour les jeunes qui vont bien, ok.**

313 Oui.

314 **En quoi ces décisions sont-elles faciles ou difficiles à prendre, selon toi ?**

315 **Est-ce que c'est facile d'orienter les jeunes ou est-ce que c'est difficile ?**

316 Bien c'est difficile parce qu'il y a beaucoup de choix après. Et parce qu'il faut tellement

317 tenir compte de là où il y a vraiment une place, on peut se dire ça sera bien que le
318 jeune aille dans tel centre ou tel centre, on en choisit deux ou trois qui répondent un
319 peu aux besoins. Mais après, en ce moment, parce que ça ça change, il y a un an il
320 y avait beaucoup de places, maintenant il y a presque pas de places donc ça veut dire
321 que tu peux demander mais tu n'as pas toujours... Et donc il faut encore motiver plus
322 pourquoi pour ce jeune tu veux vraiment.

323 **Oui, une place.**

324 Que on attend alors, qu'il vaut mieux qu'il reste un peu plus longtemps au COO mais
325 alors c'est mettre tout en balance parce que c'est pas forcément idéal pour les jeunes
326 non plus.

327 **Oui, tout à fait. Ok. Et est-ce que tu ressens parfois que ces décisions**
328 **d'orientation pourraient mener à des difficultés pour le jeune par la suite ?**
329 Qu'on ne fait pas le bon choix ?

330 **Pas forcément mais que en tout cas la décision qui est prise... Tu parles des**
331 **limites de places donc ça c'est pas votre choix, c'est les contraintes. Est-ce**
332 **que tu pense que ça peut mener à des difficultés ?**

333 Oui. Dans le monde idéal tout le monde irait au meilleur endroit mais bon c'est pas...
334 Mais bon les structures devraient déjà être beaucoup plus petites. Il y a très peu de
335 gens qui sont contents ou heureux ou des adultes hein dans un centre de 700 personnes
336 par exemple. Il n'y en a pas beaucoup qui vont s'y épanouir. Mais nous non plus
337 hein. Bon c'est pas donné à tous les belges aussi vivre à des communautés de 80 ou
338 des communautés de 700, c'est pas du tout pareil. Proche d'une ville ou loin d'une
339 ville. Il y en a ou même si tu vois là il y a tellement peu de possibilités de choisir
340 mais avant on pouvait par exemple demander plus à la campagne ou plus en ville,
341 plus néerlandophone, plus francophone mais tout ça ça peut jouer parce qu'un jeune
342 peut être motivé à apprendre une langue ou démotiver à apprendre une langue. Et
343 aujourd'hui on pose plus toutes ces questions parce qu'il n'y a pas de places donc tu

344 n'as pas le choix donc tu prends la place qui se libère. Pour les jeunes qui n'ont pas
345 de vulnérabilités spécifiques hein, je vais dire bien voilà il est un peu vulnérable comme
346 tout le monde mais ça va, il gère. Et quand on met tout en balance voilà on a plutôt
347 tendance à dire il va bien s'en sortir. Et là tu ne demandes plus qu'est-ce qu'il veut
348 parce que voilà tu ne sais pas lui offrir après et ça crée des attentes chez les jeunes qui
349 après ont des frustrations donc on ne demande plus. Mais c'est dommage parce que je
350 pense que ça pourrait aider quand quelqu'un va là où il a choisi parce qu'on peut aussi
351 dire "est-ce que lui-même il sait faire le bon choix ?" Non. Mais il a quand même le fait
352 qu'il a pu dire ce qu'il veut et qu'il a reçu, je pense que ça aide déjà dans ta façon que
353 tu vas essayer de t'y intégrer. Si au fond tu veux néerlandophone et que tu vas dans
354 un centre francophone, la première semaine ça ne se passe pas bien, généralement. Ça
355 peut venir, je dis pas que ça tourne... Y en a, heureusement, ils arrivent tous... On
356 arrive à s'adapter à beaucoup et donc eux aussi ils arrivent à s'adapter, pas tous mais
357 je pense ça pourrait aider, mais oui.

358 **Ok, donc c'est surtout un problème de places pour le moment, de places**
359 **dans les centres de deuxième ligne ?**

360 Oui parce que j'avais l'impression que quand il y avait beaucoup plus de places, on
361 pouvait quand même demander un peu des choses.

362 **C'était plus facile.**

363 Oui.

364 **Ok, super.**

365 Et parce qu'ils veulent être équitables pour tout le monde donc ça aussi ça joue un peu.
366 Quand tu le fais pour un, faut le faire pour un autre donc. Par exemple des copains
367 qui demandent vraiment à partir ensemble c'est pas possible mais c'est dommage. Et
368 quand ils vont dans la même région ça va encore mais quand t'en as un en Wallonie
369 et l'autre en Flandres c'est pas évident. Oui ils peuvent se voir à Bruxelles le weekend
370 mais il y en a qui doivent faire 2h30-3h de transport donc c'est pas évident tu vois.

371 Oui, ok parfait merci. Nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu
372 d'autres choses à ajouter par rapport aux différentes questions que nous
373 avons abordé ?

374 Non.

375 Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le
376 souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir
377 les suites de cette recherche.

Entretien 3

25/03/19, durée : 45'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 33 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Donc je suis psychologue. Alors mon rôle auprès des MENA c'est de... J'aime pas ce
8 mot mais c'est de détecter les vulnérabilités. Donc ici l'idée c'est vraiment de rencon-
9 trer presque tous les jeunes. De détecter les vulnérabilités mais aussi de renforcer les
10 ressources. J'aime plutôt le "renforcer les ressources" parce que je trouve qu'ils ont
11 beaucoup de ressources et que voilà, je me focalise pas sur tout ce qui ne va pas mais
12 aussi sur ce qui va parce que c'est, voilà, il y a des ressources qui ont fait qu'ils sont
13 arrivés jusqu'ici et pour moi c'est super important de renforcer. Voilà.

14 **Quelle est ta formation initiale ?**

15 Psychologue.

16 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

17 Ça fait, ça va faire 5 ans oui, en octobre.

18 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

19 Alors heu, donc moi j'ai commencé comme assistante sociale ici.

20 **Ah oui ok, je ne savais pas.**

21 Si, j'ai commencé comme assistante sociale. En fait quand j'ai terminé psycho (*réfléchit*)
22 J'ai... je connaissais pas avant, je connaissais pas fedasil avant. Donc j'ai connu fedasil
23 à la fin de mon mémoire. Fin j'ai fait un stage sur la santé mentale des demandeurs
24 d'asile. Et là je me suis que c'était vraiment ce que j'avais envie de faire, travailler
25 dans ce domaine des migrants, demandeurs d'asile. Et j'ai travaillé à la fin de mes
26 études dans un centre qui s'occupe des victimes de la traite. Et là après la fin de mon
27 contrat, au fait je voulais travailler dans un centre fedasil et chaque fois on me disait
28 qu'ils cherchent un diplôme d'assistante sociale. Et du coup j'ai dit "ok c'est un diplôme
29 d'assistante sociale que vous voulez, il y a pas de soucis, je vais le faire." Donc j'ai refait
30 des études d'assistante sociale, mais pas trois ans, j'ai refait deux ans. Et donc à la
31 fin j'ai commencé comme assistante sociale et puis une place de psychologue qui s'est
32 libérée et c'est comme ça que... Donc voilà, c'est vraiment un domaine où... Moi ce
33 travail a beaucoup de sens pour moi. Parce que (*réfléchit*) moi, fin voilà, je suis arrivée
34 aussi j'avais à peu près leur âge, un peu plus jeune quand je suis arrivée en Belgique
35 et j'ai pas fait le parcours de MENA, j'ai pas vécu dans les centre mais je sais aussi
36 à quel point c'est important d'avoir ce que j'appelle les "tuteurs de résilience". Donc
37 c'est toutes des personnes qu'on va rencontrer qui vont jouer un rôle important dans
38 la vie. Mais sans qu'ils s'en rendent compte mais voilà, qui vont vraiment avoir. C'est
39 des personnes ressources et donc c'est important d'être là dans l'accueil, dans le lien,
40 dans la rencontre. Donc voilà je me dit que si ça a eu un sens pour moi et que c'est
41 important pour moi c'est que ça peut l'être pour les autres et voilà.

42 **Ok, merci. Maintenant je vais te poser plusieurs questions en lien avec**
43 **les trois questions de recherche. La première question concerne le rôle**
44 **d'observation du COO. Cela est donc en lien avec les observations que**
45 **tu réalises durant ton travail qui te permettent ensuite d'établir le profil**
46 **médical, social et psychologique du jeune. Ma première question est : Dans**

47 **ton quotidien, quels sont les éléments que tu observes auprès des MENA de**
48 **manière générale ?**

49 Dans mon quotidien ça va être, la première plainte en tout cas, c'est les difficultés
50 pour dormir. Souvent je dis que c'est une porte d'entrée. C'est plus difficile (*voulait*
51 *dire facile ?*) de dire "j'arrive pas à dormir" plutôt que de dire "voilà, j'ai connu un
52 événement qui est très traumatisant pour moi et ça reste difficile, j'ai des cauchemars,
53 etc." Donc c'est souvent "j'arrive pas bien à dormir" et après on peut aller plus loin
54 pour ceux qui veulent évidemment. Donc ça c'est vraiment la première plainte. C'est
55 surtout des plaintes psychosomatiques. Après il y a... Oui, il y a aussi le stress mais
56 derrière le stress il y a toute une panoplie d'émotions hein. Souvent c'est le stress mais
57 c'est quoi le stress pour toi ? Et donc on va dire que ça c'est vraiment les grandes portes
58 d'entrée. C'est "j'arrive pas à gérer, j'ai du stress". Et à côté de ça, on va avoir, mais
59 ça c'est plutôt des personnes qui ont déjà vécu, qui ont déjà rencontré un psychologue
60 dans un autre pays qui vont venir avec des demandes sur l'image de soi, la gestion de la
61 colère, la gestion de... fin qui savent déjà où est-ce qu'ils veulent aller. Mais en général
62 sinon c'est des difficultés pour dormir, un stress super important parce que la procédure
63 est compliquée, parce qu'ils n'ont pas de nouvelles de la famille, ça c'est vraiment un
64 problème. Voilà ça c'est vraiment. Après, voilà on arrive à aller plus loin "Tiens qu'est-
65 ce qui fait que c'est difficile pour le moment ? Comment tu gères ça ? Comment tu
66 gères ça avant ? " C'est là où on va renforcer les ressources. "Et qu'est-ce qui a fait
67 que tu as tenu malgré toutes les choses horribles que tu as vécues ? " Oui, ça c'est
68 dans le quotidien que ça va être des plaintes. Après c'est pas eux, c'est moi... Mais
69 j'aime pas mettre un diagnostic parce que je trouve que ça met, ça met vite.. J'aime
70 pas mettre les étiquettes sur les gens. Mais parfois il y a des symptômes qui sont, enfin
71 il y a des personnes qui arrivent avec des symptômes très criants et donc voilà, un stress
72 post-traumatique,... Mais ça ça va dépendre de quand a eu lieu l'événement aussi. Si
73 on est encore dans le mois et que ça vient de se passer c'est normal, c'est un stress

74 aiguë. Après si ça fait deux ans que ce truc dure et qu'il n'arrive pas à s'en sortir...

75 Mais voilà ce que je veux dire c'est que la demande n'est pas très claire et que...

76 **Oui, tu dois creuser**

77 Et je dois commencer par "tiens, quelle est la demande derrière ça ? En fait souvent
78 je me rends compte que c'est pas le problème pour dormir c'est souvent il y a d'autres
79 choses, d'autres difficultés. Et il n'y a pas eu qu'un événement aussi. C'est ça, on va
80 dire, la particularité des personnes ici c'est qu'il y a plusieurs événements, des polytrau-
81 matismes. Et là c'est difficile aussi pour eux en fait, difficile de se dire "cet événement
82 était pire que l'autre." En fait ils étaient tous pires les uns et les autres.

83 **Et du coup ces observations là tu les réalises dans ton bureau ?**

84 Oui.

85 **Est-ce que tu as aussi l'impression que tu réalises des observations dans le**
86 **centre de manière générale ?**

87 Alors, ça c'est vraiment le cadre formel, entretiens cliniques. Et il y a toute une série
88 d'ateliers aussi qui sont organisés. J'organise, maintenant j'ai remis en place la relax-
89 ation. Ou ça c'est vraiment un moment pour moi aussi d'observer. Il y a le yoga aussi
90 mais c'est pas moi qui le fait mais j'ai des retours de la prof de yoga. Il y a le "art
91 thérapie" qui s'est mis en place. Et au fait les personnes qu'on met sur les listes c'est
92 des personnes justement qui ont ces plaintes pour dormir, qui ont du mal à gérer. C'est
93 vraiment, tiens qui est tout le temps nerveux, qui n'arrive pas à gérer la colère, etc.
94 Je considère c'est comme des outils au fait qu'on leur donne. Après ils font ce qu'ils
95 veulent avec. Mais c'est comme des outils un peu pour gérer et donc c'est aussi des
96 moments pour moi d'observer en dehors, "tiens comment la personne se comporte ?"
97 Parce que je trouve que si on reste dans le...

98 **Dans le cadre formel ?**

99 Dans le cadre formel, on passe à côté de plein de choses et ici j'ai pas six mois, j'ai pas
100 de thérapie sur six mois, ça doit aller vite. Et donc voilà j'ai besoin de sortir ou alors de

101 me promener, ça m'arrive de me promener, ça m'arrive de me balader dans le couloir
102 et de voir. Voilà c'est vraiment, ces ateliers, c'est riche d'observations.

103 **D'accord**

104 Maintenant je cours aussi avec eux.

105 **Ah oui ? Chouette !**

106 Mais oui parce que je me dis, encore une fois, je sais que le sport c'est super important
107 et je les encourage à faire du sport. Puis je me suis dit "Mais au fait pourquoi ne pas
108 le faire avec eux ?" Comme ça j'observe aussi qu'est-ce qui se met en place, qu'est-ce
109 qu'ils mobilisent. Fin voilà c'est vraiment important de ...

110 **D'avoir plusieurs points de vue...**

111 Oui et puis même de rendre compte que, par exemple, j'ai remarqué qu'il y a des
112 personnes qui vont suivre le groupe et puis petit à petit, comme ils vont venir plus
113 souvent, ils vont prendre le rôle du meneur du groupe. Et ça c'est important. Voilà
114 tout est. Pour répondre à ta question c'est vraiment important pour moi de sortir de
115 ce cadre-là.

116 **Quels sont les éléments qui te permettent, mais je pense que tu as déjà un**
117 **peu répondu, mais qui te permettent d'identifier un jeune comme vulnérable**
118 **? Quand tu parlais des vulnérabilités, ou tu as parlé du problème pour**
119 **dormir...**

120 Oui oui, alors pour moi l'observation ça commence déjà le jour où ils arrivent et donc
121 c'est ça qui, enfin, je sais qu'on avait eu une réunion où on avait parlé de "tiens, qu'est-
122 ce qu'on observe quand ils arrivent ?" Parce que déjà la façon dont la personne va se
123 comporter va me permettre, en tout cas, de venir me présenter plus vite. Maintenant
124 je fais attention aussi à ceux qui ne disent rien, qu'on ne voit jamais, qui rasant un peu
125 les murs parce que ça aussi c'est une observation pour moi. Donc voilà les personnes
126 qui arrivent avec beaucoup de fatigue, qui sont super stressées, en regardant à gauche
127 à droite si personne ne va leur faire du mal. Heu... J'ai parlé, oui, des difficultés pour

128 dormir. Mais alors ce que je trouve parfois difficile ici c'est que quand ils arrivent ils ont
129 aussi besoin de se reposer. Il y a beaucoup, l'environnement a changé, la langue, ils ne
130 connaissent pas la langue, il y a beaucoup, il n'y a plus de repères comme ils avaient. Il
131 y a beaucoup de ruptures, un manque de confiance aussi sur le chemin. Donc c'est pas
132 parce qu'ils arrivent avec des symptômes criants qu'il faut nécessairement leur mettre,
133 mettre une médication en route ou que je dois les voir directement. Mais en tout cas
134 je fais attention à eux, et voir aussi est-ce qu'il y a une personne qui va, par exemple
135 pour le moment il y a un jeune, il est dans tous les incidents. Et c'est là que je vais
136 me dire peut-être qu'il faudrait... en tout cas, lui offrir un espace où il peut exprimer,
137 peut-être qu'il a des choses qu'il sait pas exprimer autrement que par la colère et donc
138 voilà, pouvoir aussi... (*réfléchit*) repérer comme ça des... Oui. J'allais dire, non pas
139 des caractéristiques mais en tout cas voilà, on va être attentif à plusieurs signaux. Des
140 signaux de fatigue, beaucoup de colère, irritable. Des personnes qui vont, par exemple,
141 explosés pour une petite chose et là, on dit "ah". Et parfois en discutant avec eux je me
142 rends compte en fait que l'événement, la petite chose qu'on considérait comme banale
143 était quelque chose de super important pour la personne et que... Oui, voilà. C'est pour
144 ça que c'est important aussi de sortir, de lire le rapport, de discuter. C'est un travail
145 multidisciplinaire hein donc on est plusieurs. Et d'entendre aussi tiens il se comporte
146 comme ça et ailleurs il se comporte comme ça. Voilà c'est qu'il arrive à mobiliser des
147 choses et que peut-être que dans des contextes différents... Voilà, c'est vraiment, il n'y
148 a pas qu'une observation. Il y a des personnes qui vont arriver avec des symptômes
149 criants et il y aussi des personnes qui vont arriver qui vont passer presque inaperçues
150 et puis deux semaines après, hop, on commence à les entendre, on commence à péter
151 un câble, a colère par ci, par là. Et oui donc voilà je vais être attentive à tout ça.

152 **Ok parfait. Du coup ma question suivante c'était les éléments clés, des**
153 **signaux d'alarme mais du coup tu as vraiment répondu en utilisant même**
154 **mes mots donc magnifique (*rires*).**

155 Oui (*rires*).

156 Ensuite, la deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui
157 est proposé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables.
158 Ma première question c'est par rapport à toi donc qu'est-ce que tu fais, en
159 lien avec ton métier de psychologue, lorsqu'un MENA est identifié comme
160 vulnérable ? Tu as déjà répondu je pense en partie mais si tu reprends
161 vraiment ce que tu vas mettre en place donc tu disais l'orienter vers des
162 ateliers, est-ce que tu reprogrammes par exemple des suivis réguliers, le
163 revoir régulièrement ?

164 Oui oui.

165 Est-ce qu'il y a d'autres choses auxquelles tu penses ?

166 Oui donc il y a des personnes, comme je le disais, qui vont arriver, enfin... (*réfléchit*)
167 En fait j'avais envie de te parler d'un... On avait pensé mettre en place un trajet
168 santé mentale. Donc l'idée c'était de voir tous les jeunes, d'ailleurs je l'ai fait pendant
169 quelques temps avant qu'ils deviennent 60. L'idée c'était de voir tous les jeunes et
170 de faire un intake psy. Donc là dedans évidemment, dans les 40 jeunes, ils n'ont pas
171 tous besoin d'un suivi régulier et donc c'était d'identifier des facteurs de risque, "quels
172 sont les événements vécus avant ?" Ici je me base au fait sur un questionnaire fait par,
173 je ne sais pas si tu connais, "Protect", c'est pour les victimes de la torture. Mais je
174 trouvais que ce questionnaire-là, il reste focalisé sur le trauma donc je me dis si on reste
175 focalisé sur le trauma on risque de passer à côté d'autres choses. Donc c'est pour ça que
176 j'utilise pas le questionnaire devant moi mais je l'élargis en tout cas. Par exemple, il ne
177 prends pas en compte les... , donc il prend en compte les symptômes du trauma, le fait
178 de revivre les événements, de revoir les images, les difficultés pour dormir, une perte
179 d'envie, perte d'appétit mais il prend pas en compte par exemple le risque suicidaire
180 et ça c'est une chose que j'aborde quand quelqu'un vient avec les idées suicidaires mais
181 actives, je vais pouvoir dire "tiens, est-ce qu'il y a un plan qui est mis en place ?" "Et

182 qu'est-ce que tu comptes faire ? Comment tu comptes faire ça ?" Et donc voilà, je pars
183 de ce questionnaire là et j'essaye de l'élargir pour ne pas passer à côté d'autres choses. Et
184 donc l'idée c'était vraiment d'évaluer tous ces facteurs, hum... Et de proposer, suivant
185 évidemment où est-ce que la personne se situe au moment où elle arrive, c'est de pouvoir
186 proposer, par exemple "ok chez cette personne-là il y a des symptômes criants", on va
187 mettre en place un suivi psy donc je vais continuer à le voir mais on met aussi en place
188 des, comme je disais, ateliers de relaxation, le yoga pour lui permettre justement de
189 gérer le stress, d'apprendre à utiliser le corps autrement que ce que le corps a déjà
190 subi avant. L'art thérapie si, par exemple, on remarque que la personne a du mal avec
191 verbaliser hein, tout le monde ne sait pas verbaliser ce qu'il ressent. Heu... ah oui j'ai
192 oublié de dire qu'il y a des groupes de parole maintenant. On a deux groupes de parole
193 et donc quand je vois aussi que la personne a des difficultés dans une relation duelle
194 c'est quelque chose aussi que je vais proposer. Il y a des personnes qui vont se sentir
195 plus à l'aise dans un partage social mais dans un groupe. Et donc voilà, c'est vraiment
196 "Tiens, comment la personne est maintenant ? Et qu'est-ce qu'on va lui proposer ?"
197 Soit un suivi avec une série d'ateliers ou alors je prévois de..., je revois la personne
198 deux semaines après. Ça c'est vraiment quand il n'y a rien qui se passe. Parce que je
199 suis consciente que, quand ils arrivent, parfois ils sont tellement fatigués mais il y a des
200 choses qui vont se déclarer, et puis même avec toutes les incertitudes ici. Donc je reste
201 quand même attentive à ceux qui ne font pas de bruit et puis finalement deux semaines
202 après, ça commence à aller mal et on se dit "ah bien tiens il ne s'est rien passé jusque
203 là". Oui, voilà.

204 **Ok, ok.**

205 Et autre chose, en fait avant je réfèrais vers l'extérieur, vers Ulysse, les services de
206 santé mentale,... Mais maintenant moins parce que déjà il faut savoir où est-ce que la
207 personne va être transférée. Parce que si on commence un suivi ici et que la personne
208 est transférée à Bovigny, on va pas le faire venir toutes les semaines. Et donc voilà c'était

209 surtout qu'on s'est rendus compte qu'il y avait parfois des personnes qui n'arrivaient
210 plus à suivre alors qu'on commence à mettre en place un suivi à long terme et au fait
211 ça continue pas. Donc on attend maintenant que la personne soit transférée quitte à
212 faire partir la personne plus vite alors pour que ça puisse se mettre en place ailleurs...

213 **Directement.**

214 Oui.

215 **Et ça, les intakes psy, tu continues à faire ?**

216 Alors maintenant j'ai dit que ça avait changé c'est que, on est passé, la capacité à 60
217 donc c'est plus compliqué que quand ils ont 50. A moins de voir, je là 4 jours par
218 semaine, il faudrait voir 10 par jour. C'est, c'est...

219 **C'est énorme.**

220 C'est un travail à la chaine et c'est pas du tout ça. Donc ici j'attends qu'on me réfère
221 les personnes, via le service médical, via les assistants sociaux, éducateurs. Mais je reste
222 aussi attentive : ah, tiens cette personne, on me l'a pas référé mais je vois, déjà dans
223 les activités et puis dans le rapport, que c'est quand même une personne qui revient
224 souvent, est-ce qu'on irait pas voir autre chose ? Je me dis que les personnes essayent
225 peut-être de nous dire quelque chose par ce comportement. Donc voilà. J'avais pensé
226 aussi à, comme je sais pas les suivre tous, me mettre moi des critères. Et dire par
227 exemple, toutes les personnes qui sont passées par... un exemple : par la Lybie, je les
228 vois tous. Toutes les personnes qui sont en errance en Europe depuis... Ça c'est un
229 critère de vulnérabilité. Pour le moment je suis en train de réfléchir sur ça.

230 **Super merci. La question suivante c'est une questions plus générale : quel**
231 **accompagnement est organisé dans le centre par l'ensemble des travailleurs**
232 **pour ces jeunes vulnérables ? Donc quand il y a un jeune que vous jugez**
233 **plus vulnérable, qu'est-ce que vous faites tous ensemble, qu'est-ce qui est**
234 **mis en place pour ces jeunes-là ?**

235 Oulala mais derrière la vulnérabilité, je pense que c'est important de définir la vulnérabilité,

236 qu'est-ce qu'on entend par... Parce que derrière vulnérabilité pour moi il y a des per-
237 sonnes qui consomment par exemple, il y a des plus jeunes, les plus jeunes sont sans
238 réseau, il y a les personnes de la traite et puis même les personnes qui sont assez quand
239 même abimées, qui ont comme ça un parcours, qui sont en errance depuis 4-5 ans en
240 Europe. Ça c'est vraiment pour moi ça va être aussi des personnes plus vulnérables que
241 d'autres au fait. Parce qu'au fait ils sont tous vulnérables ici hein. Mais c'est les plus
242 vulnérables des vulnérables. C'est suivant, on va dire, la catégorie dans laquelle ils se
243 trouvent, il va y avoir... Par exemple, pour te donner un exemple, un jeune qui arrive
244 et qui a 12 ans, qui est en Europe depuis 2 ans, il va y avoir un travail éducatif. Il n'y
245 a pas qu'un travail psy là-dedans, c'est vraiment un travail éducatif. Et avec moi on
246 va explorer aussi tout le vécu subjectif. Au service médical, ça va être... (*réfléchit*)
247 qu'est-ce que ça va être au service médical, donc il y a vraiment un travail, oui... Je
248 suis en train de penser à un jeune pour le moment et j'essaye de voir qu'est-ce que...
249 C'est vraiment, il y a un travail éducatif avec un contrat, "tiens tu t'engages à faire ça"
250 parce que le jeune n'arrivait pas au fait à... Au fait, on se comprenait pas. Il disait
251 par exemple on dit quelque chose et lui il se dit "Mais pourquoi ça pose problème pour
252 vous ?" Et là on se rend compte qu'on pas les mêmes, le même cadre de référence en
253 fait. Et donc c'est là qu'il y a vraiment un éducateur qui est sur le coup, qui le voit
254 tous les jours. J'étais en train encore de penser à une autre personne qui avait des...
255 qui avait consommé, mais jeune hein, 15 ans, mais qui avait consommé longtemps de
256 la drogue mais aussi d'autres substances, alcool et puis... mais des drogues dures. Et
257 ici je sais qu'il y avait tous les jours, on s'était rendu compte qu'il avait besoin d'avoir
258 quelqu'un, même si c'est 5 minutes par jour, mais quelqu'un qu'il a identifié comme
259 voilà, ça ça va être ma personne de référence aujourd'hui. Et, voilà, il en fait ce qu'il
260 veut, on lui propose 20 minutes par jour avec une personne. Et avec 3-4 personnes sur
261 le coup, dans le coaching et au fait avec cette personne là ça marchait parce qu'il était
262 dans le lien. C'est vraiment le lien, oui. Et au niveau médical il y a eu un suivi pour

263 l'aider à... arrêter, enfin il avait déjà arrêté mais l'aider à continuer ou mettre en place
264 des alternatives. Et avec moi, j'étais aussi dans ce coaching là hein, je lui ai proposé
265 plus de temps. Mais donc voilà c'est d'une personne à l'autre, d'une problématique à
266 l'autre. Ça va très jeune, trauma, ou... enfin ça ne va pas être la même chose au fait.

267 **Vous vous adaptez vraiment en fait aux vulnérabilités du jeune et à ses**
268 **demandes, et à ses besoins que vous ressentez...**

269 Oui, c'est ça.

270 **De manière pluridisciplinaire en fait, tous ensemble.**

271 Oui oui, c'est ça.

272 **Top, merci. Qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement, de manière**
273 **générale, que vous faites pour les jeunes vulnérables ?**

274 Qu'est-ce que j'en pense ? Ben je pense qu'on fait... (*rires*) oui, le mieux qu'on peut
275 avec les moyens qu'on a et, bien évidemment j'aimerais bien faire plus. Mais après...

276 Oui. (*réfléchit*) Je pense que, je suis convaincue que ce qui fonctionne c'est... Roh, c'est
277 bête mais ce que je vais dire mais c'est vraiment le lien. Parce qu'encore plus, c'est
278 encore plus important c'est chez les personnes qui ont été, qui ont vécu de la violence
279 organisée, ils n'ont rien demandé en fait hein. Mais qui ont subi toutes ces violences et
280 le but de ces violences en général c'était d'anéantir. Quand on voit toute ce qui se passe
281 en Lybie, c'est d'anéantir l'humanité. Et donc il n'y a rien de plus important, avant de
282 donner à boire, à manger, école, etc. c'est de rétablir ce lien avec une personne, vraiment
283 dans la rencontre humaine. Et c'est pour ça que je dis on doit vraiment soigner l'accueil.

284 Parce que je me souviens d'un jeune qui m'a dit que ce qu'il avait retenu, de ce qu'il
285 s'était passé ici après un mois de séjour, c'était pas ce qu'on lui avait donné à manger
286 ni à boire, c'était la façon dont il a été accueilli. Comment on lui avait dit bonjour,
287 comme on s'était adressé à lui. Et c'est là que je me suis dit en fait tout se joue à ce
288 moment-là. Ils ont été considérés souvent comme des animaux, parfois même pire que
289 des animaux. Et c'est important pour moi de vraiment être dans le lien et de garder,

290 parce que c'est ça aussi, de sécuriser la relation, c'est la rendre fiable, c'est de dire des
291 choses et de le faire. On s'est dit qu'on se voyait à 14h c'est 14h. Et si ça se fait pas, on
292 explique pourquoi ça ne s'est pas fait. Sinon on répète ce qui avait déjà été fait avant et
293 on répète la même violence en fait. Mais par des petites choses hein, faut pas vraiment
294 aller.. Je me souviens d'un jeune ici, je l'ai trouvé dans le couloir en train de pleurer
295 toutes les larmes de son corps et je l'ai pris dans le bureau. Il m'a dit qu'il voulait se
296 tuer. "Comment ça, te tuer ? Comme ça là ?" Et en fait j'ai pris le temps avec lui, il
297 m'a expliqué que ce qui l'avait chagriné, l'avait vraiment touché profondément c'était
298 que... En fait, il avait eu un problème avec son assistante sociale et c'est la façon dont,
299 enfin lui, la façon dont il a vécu ça, ça veut pas dire que l'assistante sociale lui a mal
300 parlé mais en tout cas c'est comme ça qu'il l'a vécu. Et que ça soit fait par l'assistante
301 sociale, c'était une personne qu'il idéalisait et à qui il avait confié beaucoup de choses
302 et il avait beaucoup d'attentes au fait, par rapport... Et là il me dit qu'il va se tuer
303 parce que la façon dont tu lui as parlé ou je sais pas qu'est-ce que...

304 **Ça a cassé le lien...**

305 Oui, ça a cassé le lien. Et il a dit : "Ok, maintenant je peux me tuer quoi". Et alors il
306 m'expliquait qu'il pourrait encore accepter que ça arrive en Algérie, en Lybie, au Maroc
307 parce que de toute façon là-bas, ils peuvent être maltraités, il y a pas de soucis. Mais
308 que ça se passe ici, dans un pays des droits de l'homme où il s'attendait à ce qu'il soit
309 bien accueilli, qu'il soit considéré comme un être humain. Et là il a pas aimé. Ça a
310 été la fin quoi. Et là j'ai compris, parce qu'au fait je ne comprenais pas cette réaction.
311 Et si j'avais pas le temps de comprendre, d'aller plus loin, j'aurais pu me dire "Rolala,
312 il nous fait une crise" et hop, on va le transférer en Time-out et hop. Et là en fait on
313 reproduit la violence en fait.

314 **Ok. Quels sont les facteurs qui facilitent ou, au contraire, qui entravent**
315 **l'accompagnement que vous réalisez au sein du centre ?**

316 (*rires*) C'est les politiques ! Oui..

317 **Ça ça facilité ou ça entrave ? (*rires*)**

318 Ça entrave (*rires*). Oui, les politiques en matière d'asile...

319 **Pour tout ce qui est gestion des dossiers ou...? À quoi est-ce que tu penses**
320 **?**

321 Bien, je pense par exemple au test d'âge. Pour moi, ce test ne devrait pas exister quoi.
322 Ou en tout cas pas sous cette forme là qui existe depuis les années 40 qui à la base
323 n'était pas prévu pour évaluer l'âge des personnes donc c'est, ça devrait être interdit.
324 Parce que je trouve que c'est une double violence, c'est encre une violence que les jeunes
325 ne comprennent pas. Après j'entends que... en effet il y a des personnes qui trichent sur
326 leur âge et qui essayent un peu de profiter... Ok. Mais alors qu'on mette en place un
327 vrai test qui évalue, qui a comme objectif d'évaluer parce que celui-là, tout le monde le
328 sait qu'il est pas du tout fiable mais ça continue donc ça c'est ça que je dis et il n'y a
329 pas de volonté à ce que ça s'arrête. C'est ça... Et là je me dis parce que c'est un stress
330 supplémentaire ce test. Quand je vois ce que ça produit comme dégâts ici, on pourrait
331 s'en passer.

332 **oui, ok. Et au niveau des facteurs facilitant ? Qu'est-ce qui vous aide au**
333 **sein du centre ?**

334 Heu... (*réfléchit*) l'équipe. Multidisciplinaire. Je trouve que c'est vraiment... Parce
335 que ça permet de voir la personne dans sa globalité Heu... Qu'est-ce qui nous aide
336 ? (*réfléchit*) Oui c'est ça l'équipe, avec les brèches de chacun. Parce qu'on a pas les
337 mêmes bagages ou encore les mêmes formations. Et la prise en charge est vraiment
338 multidisciplinaire. Et sinon, oui, ça permet un peu de sortir de... La personne n'est
339 pas figée. On est dans un processus vital et ça ça permet vraiment de venir avec des
340 regards hein, de croiser les regards. Oui.

341 **Ok parfait, merci.**

342 Autre chose aussi, le fait d'avoir aussi une équipe qui est là jour et nuit. Mais je trouve
343 que c'est, parce que en effet, il se passe parfois des choses le soir, la nuit, qui sont super

344 importantes, très intéressantes, qu'on aurait pas eu s'il n'y avait personne ici.

345 **Ok. Alors question suivante : selon toi, quels ajustements pourraient être**

346 **réalisés afin que cet accompagnement soit encore plus adapté aux vulnérabilités**

347 **des MENA ?**

348 *rires* Tu cherches là... (*rires*)

349 **Ah tu peux me dire que c'est parfait hein. (*rires*)**

350 Qu'est-ce qui pourrait être ? (*réfléchit*) Rolala, heu, il y en a tellement...

351 **Des choses qui concerne peut-être plus... Qui te concerne toi ? Ou qui**

352 **concerne... Je ne sais pas, ce que à toi tu penses.**

353 Moi dans un monde idéal, j'aimerais que, si on reste dans le domaine de la psychologie,

354 j'aimerais bien que l'équipe soit plus formée, plus armée en tout cas. Heu... dans le

355 domaine de la santé mentale. Oui ça j'aimerais bien.

356 **Par exemple que vous ayez une formation en santé mentale spécifiquement**

357 **ou...**

358 C'est ça.

359 **Ou en lien avec la migration ?**

360 Oui, aussi. Vraiment. Parce que c'est aussi des, ça change aussi, il y a des choses qui

361 changent. Et oui, j'aimerais bien oui. Santé mentale mais aussi... Pour le moment,

362 je suis une formation et j'aimerais tellement partager hein. En fait j'aimerais bien

363 que tous mes collègues puissent... (*réfléchit*) puissent, allez, avoir un petit peu de

364 cette formation parce que je trouve que c'est tellement enrichissant hein. C'est une

365 approche centrée sur la personne. Et, mais pas faire tous psychologues hein sinon on

366 s'ennuierait ici si on était que des psychologues. C'est vraiment avoir ce lien qui permet

367 une continuité dans la façon d'accompagner le jeune et de le voir. Donc comment on

368 voit les jeunes, comment on les accompagne. Mais en même temps c'est ce qui fait

369 aussi la richesse du travail c'est qu'il y a des points de vue différents. Mais juste, oui,

370 j'aimerais juste oui que ça soit, qu'il y ait des bases et qu'il y ait des... Oui.

371 **Ou même alors peut-être aussi des formations continues ? Des choses qui**
372 **reviennent régulièrement ?**

373 Oui, c'est ça. Oui, oui. Surtout qu'on a une équipe qui change en fait. Parce que ça je
374 sais que j'ai déjà donné, tu vois comme ça des petits, c'est pas comme des formations
375 mais en tout cas des présentations sur "tiens qu'est-ce qu'on trouve en psychopathologie,
376 qu'est-ce que le trauma, quels sont les signes, etc." Je me rends compte qu'il faut
377 vraiment faire ça régulièrement parce que l'équipe change beaucoup. Oui.

378 **Ok, ok. Alors la dernière question de recherche est en lien avec le rôle**
379 **d'orientation des MENA et le choix des centres de deuxième ligne. Peux-tu**
380 **m'expliquer comment tu choisis les centres de deuxième ligne vers lesquels**
381 **tu orientes les MENA ? Quels sont les éléments qui vont guider ton choix ?**

382 Alors heu, moi je considère que les personnes qui... en vrai je fais confiance au jeune.
383 Et ça c'est l'approche qui fait ça. Et je considère que les personnes, là je parle pas
384 des personnes avec un retard mental, je parle de la majorité des personnes ici sont
385 conscientes et sont pas, enfin elles sont malades parce qu'elles sont passées par les
386 événements. Mais sinon si tu les avais pris au pays, elles étaient pas malades. Au
387 fait, voilà c'est vraiment, il n'y a pas de pathologie existante avant d'arriver. C'est
388 vraiment les événements traumatiques qui font qu'il y a des difficultés pour le moment.
389 Et souvent elles savent ce qui est bon pour eux, ce qui est bon pour elles. Et donc moi
390 je pose la question de savoir "Qu'est-ce qui te convient, de quoi as-tu besoin ?" Ça c'est
391 vraiment une question "De quoi as-tu besoin ?" Et je trouve que depuis que je pose
392 cette question là, heu... (*réfléchit*) Fin c'est vraiment ce que moi je pense c'est qu'on
393 est plus dans le... que c'est pas quelque chose qui est imposé, enfin maintenant on va
394 faire. C'est des besoins et puis il y a ce qu'on peut offrir aussi. Mais en tout cas je
395 trouve que ça aide souvent parce que moi ce que je vais leur proposer ne conviendra
396 peut-être pas. Alors il y a donc leurs besoins, je pars de leurs besoins et... on voit
397 aussi tiens qu'est-ce qui serait, par exemple une personne qui me dit qu'elle a du mal

398 d'être en collectivité, que c'est vraiment dur, que... il y a vraiment des angoisses par
399 rapport à ça. Ça on va plutôt privilégier un petit centre mais il faut aussi voir si la
400 personne est autonome. Parce qu'avoir un petit centre c'est pas, ça suffit pas au fait.
401 Avec l'expérience, je me rends compte qu'il y a des personnes qui vont vouloir un petit
402 centre mais dans un petit centre, s'il n'y a pas d'accompagnement, autant être dans
403 un grand centre alors où il a des personnes qui sont vraiment là, où tu ne seras pas
404 seul malgré qu'il y a beaucoup de personnes autour. Donc voilà c'est, ça va se jouer
405 sur ça de ce que la personne exprime, de ce qui s'est passé au pays. Par exemple, un
406 jeune qui quand il voit les avions passer, il se met en position de sécurité, il se couche
407 par terre parce qu'il pense que ça va être des bombardements, je vais pas l'envoyer à
408 Florennes où c'est sur un site militaire où il a parfois des... Donc voilà, je trouve que
409 c'est d'abord l'environnement et après on peut travailler. Parce que tu peux mettre
410 quelqu'un dans un environnement comme à Florennes qui a vécu les bombardements
411 en Somalie et puis l'envoyer chez le psy mais tu peux être sûr que ses traumatismes ils sont
412 ravivés à chaque fois que les F16 décollent. Donc pour moi c'est vraiment important
413 l'environnement et puis après il y a toute une panoplie de qu'est-ce qui peut être mis
414 en place là-bas, un suivi, une psychothérapie à long terme, des ateliers, comme on en
415 fait ici, des formations, pour les adultes. Ceux qui vont à l'école je sais aussi que ça va,
416 ça aide, on est focalisé sur autre chose, ça évite de ruminer toute la journée. Et donc
417 voilà, c'est vraiment une prise de la personne dans sa globalité. Où est-ce qu'elle va
418 vivre, qu'est-ce qui va pouvoir être mis en place en terme de psychothérapie, est-ce que
419 ce centre travaille avec des psychologues qui ont accès aux traducteurs, parce que je sais
420 qu'il y a des psychologues qui veulent pas travailler avec les interprètes. Est-ce que ça
421 va être possible là-bas ? A quelle fréquence est-ce que la personne va pouvoir consulter,
422 heu, oui et tous les ateliers... Enfin là je sais que pour les adultes c'est compliqué, c'est
423 compliqué, il n'y a pas beaucoup de formations, ça dépend d'un centre à l'autre. Mais
424 en tout cas on va essayer de au moins offrir un environnement, oui, adapté. Je me dis

425 que puisqu'on maîtrise pas d'autres facteurs, au moins celui-là.

426 **Bien, du coup je pense que tu as répondu : tiens-tu compte des vulnérabilités**

427 **du jeune lors de l'orientation vers un centre de deuxième ligne ? Mais je**

428 **pense que oui de toute façon tu en tiens compte...**

429 *(Acquiesce)*

430 **Selon toi, la décision d'orientation est-elle une décision individuelle ou col-**

431 **lective ?**

432 Individuelle.

433 **Tu peux m'en dire plus ?**

434 Ah oui oui. C'est du cas par cas ici. On travaille... C'est dans ce sens là ?

435 **Non, je pense que du coup ici ma question est peut-être mal formulée mais**

436 **c'est au sein de travailleurs, est-ce que c'est une personne qui prend la**

437 **décision ou est-ce que c'est l'ensemble du personnel ?**

438 Ah oui. Non c'est... *(réfléchit)* C'est collectif parce qu'au fait, on a des EMD, tu as

439 déjà participé ?

440 **Oui, je vois.**

441 Les entretiens multidisciplinaires, où on est censé venir avec tous nos regards et croiser

442 les regards et dire voilà ce qui a déjà été proposé au jeune, voilà ce qu'on peut encore

443 proposer et qu'est-ce qu'on prévoit pour le centre suivant. Et ça ça se fait en collectivité.

444 Ça se fait en équipe, c'est vraiment le... Maintenant c'est pas toujours possible d'avoir

445 tous les travailleurs, c'est pas toujours possible. Et pour les personnes qui ont par

446 exemple des problèmes de santé physique, ça ça va plutôt se jouer au service médical,

447 on va plutôt trouver une place adaptée. Mais sinon pour le reste c'est censé en tout cas

448 être décidé en équipe.

449 **Ok. En quoi ces décisions d'orientation sont-elles faciles ou difficiles à pren-**

450 **dre ? Est-ce que tu trouves que c'est des décisions qui sont faciles ou plutôt**

451 **difficiles ?**

452 Alors, le plus difficile au fait je dirais que c'est de ne pas pouvoir disposer de, j'aimerais
453 bien avoir une cartographie des centres, je les connais pas tous. Et après je me sens
454 mal parce que, enfin je me sens pas mal parce que du coup on a tendance à orienter
455 vers le même endroit parce que les autres je ne connais rien. J'aimerais bien avoir cette
456 cartographie mais elle change, ça change tout le temps. Et donc j'aimerais bien pouvoir
457 être, une mise à jour tout le temps mais je ne peux pas le faire, il y en a énormément.
458 Je ne peux pas appeler tout le temps. Et donc je me dis ça, il y a vraiment un soucis
459 par rapport à ce niveau parce que c'est important de savoir où est-ce qu'on oriente quoi.
460 Ça je trouve que de ne pas connaître tous les centres... On a commencé à visiter, à
461 faire des visites mais ça change aussi, le personnel change et puis la philosophie change
462 et puis... Oui. Et j'aimerais bien en fait qu'on nous donne des coups fils ou qu'on
463 puisse disposer d'une base de données où on met "tiens ceci a changé, on a plus accès
464 aux formations, on a plus ceci...

465 **On a plus de psychologue au sein du centre pour le moment...**

466 Voilà, on a plus de psychologue, on travaille plus avec les psychologues, ou il n'y pas
467 de psychologue qui veut travailler avec des interprètes. Parce que du coup quand je
468 ne suis pas rassurée et que il y a un suivi psy vraiment à mettre en place, pas suivi
469 psy, psychothérapie hein à mettre en place, c'est pas une fois de temps en temps, c'est
470 vraiment on est dans les gros traumas et là je vais dire où je connais. Je vais dire "mettez
471 le plutôt... près de Bruxelles où il y a plus de possibilités d'avoir un interprète, des
472 centres de santé mentale il y en a plusieurs... Heu, oui voilà. Ça ça va rendre très
473 difficile et... ce qui va faciliter le transfert c'est ça ?

474 **C'était plutôt...**

475 La décision.

476 **Oui, la décision, est-ce que c'est facile à prendre ou est-ce que c'est difficile**
477 **?**

478 (*réfléchit*) Bien pour certaines personnes, comme j'ai dit ceux qui passent inaperçus

479 ça va être... On a rien, on a rien quoi. Enfin, mais en même temps, je sais aussi, je
480 suis consciente qu'après quand justement ils arrivent dans le centre de deuxième ligne
481 là il peut y avoir quelque chose. Donc c'est facile oui ici parce qu'on a rien, on n'a pas
482 d'observations, on a rien. Mais j'ai l'impression dans ces cas-là, c'est facile pour nous
483 mais alors... je refile la patate chaude aux autres. Mais dans ces cas-là tout ce qu'on
484 peut faire c'est "attention, vigilance" parce qu'on a rien eu mais ça veut pas dire qu'il
485 n'y a rien quoi. On reste attentif et voilà.

486 **Oui. Ok. Est-ce que, je pense que tu as aussi déjà répondu mais je peux**
487 **quand même te reposer la question, est-ce que tu ressens parfois que ces**
488 **décisions pourraient mener à des difficultés pour le jeune par la suite ?**
489 **Donc des choix d'orientation où tu sais que tu l'envoies dans tel centre mais**
490 **que ça pourrait, il pourrait y avoir des effets secondaires en quelque sorte**
491 **pour lui et par après ?**

492 Oui. Il y a des moments oui j'ai pensé à ça. Mais ce qui m'a rassurée, je sais pas qui
493 m'a dit dernièrement qu'au fait ils ont la possibilité de changer. Ils peuvent demander
494 un transfert. Oui, je l'ai su vendredi d'ailleurs. Au fait, quand on les envoie quelque
495 part, ils ont la possibilité, soit l'équipe peut demander le transfert ou alors la personne
496 a la possibilité de demander le transfert. Donc en fait ça ça me rassure parce que je me
497 dis : "ok si on s'est planté il y a encore", voilà la personne n'est pas figée dans un...

498 **Dans un centre pendant longtemps...**

499 Pendant un long moment. Parce que ça, ça me, allez, au niveau de la conscience...

500 **C'est une responsabilité hein au final...**

501 Oui, une responsabilité énorme, oui oui.

502 **Oui, ok. Bien écoute, nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu**
503 **d'autres choses à ajouter par rapport aux différentes questions que nous**
504 **avons abordé ?**

505 Non, je pense que tu as fait le tour (*rires*).

506 Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le
507 souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir
508 les suites de cette recherche.

509 *Post-entretien, elle me dit qu'il n'y a pas de supervisions du tout actuellement au sein*
510 *du centre. Selon elle, c'est dommage car ça manque. Elle me dit qu'elle voudrait*
511 *des supervisions institutionnelles et des supervisions par rapport à certaines situations*
512 *particulièrement difficiles.*

Entretien 4

28/03/19, , durée : 25'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 Moi j'ai 33 ans

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Je viens de devenir le directeur adjoint depuis deux semaines et avant j'étais coordina-
8 teur logistique, infrastructure et prévention. Tout ce qui n'est pas social en fait.

9 **Quelle est ta formation initiale ?**

10 J'ai fait sciences politiques, à la VUB.

11 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

12 Presque deux ans.

13 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

14 C'est surtout le groupe cible.

15 **Ok, les MENA?**

16 Oui, voilà. Avant j'ai travaillé dans un atelier social et j'aimais beaucoup, comme
17 assistant social. J'aimais beaucoup travailler avec les jeunes. Surtout des jeunes qui ont
18 un background comme réfugiés.

19 **Super, merci. J'ai fait trois grandes questions de recherche pour mon**

20 **mémoire et on va faire ensemble les trois thèmes. La première question**
21 **de recherche est en lien avec le premier rôle du COO qui est l'observation.**
22 **C'est l'observation que tu réalises au quotidien et qui te permet après de**
23 **dresser le profil social, médical et psychologique des jeunes. M première**
24 **question c'est : dans ton quotidien, quels sont les éléments que tu observes**
25 **chez les MENA afin de dresser leur profil ?**

26 Oui, on va (*réfléchit*) essayer d'observer leur autonomie. Est-ce qu'ils se lavent ? Est-ce
27 qu'ils se posent des questions pour...

28 **La procédure ?**

29 la procédure mais aussi pour le quotidien au centre. Est-ce qu'ils osent poser des
30 questions, est-ce qu'ils se débrouillent en fait. Moi j'étais coordinateur logistique et
31 ils faisaient des travaux rémunérés ici aussi et là j'observais beaucoup aussi quand ils
32 doivent par exemple nettoyer le réfectoire, est-ce qu'ils peuvent gérer ça eux-mêmes
33 ou est-ce qu'ils ont besoin de beaucoup d'aide, est-ce qu'ils restent passifs, voilà est-ce
34 qu'ils voient le travail, est-ce qu'ils sont débrouillards en fait. Aussi avec l'utilisation
35 de transports en commun, par exemple, est-ce qu'ils savent trouver leur chemin, les
36 rendez-vous avocat et tout. On explique tout ça mais même si on explique certains ne
37 parviennent pas à gérer ça.

38 **Et du coup les observations c'était surtout quand tu étais coordinateur lo-**
39 **gistique. C'est plutôt des observations quand tu te balades dans le centre**
40 **ou il y a des moments spécifiques où tu les observes ?**

41 C'est juste quand tu te trouves sur le terrain en fait, tu observes. Ou pendant des
42 activités comme les travaux rémunérés et quand tu rentres en classe ou quelque chose,
43 tu vois très vite... Allez tu peux, oui, on a toute une liste avec des indicateurs. Et après
44 un certain temps tu les connais par cœur et tu sais quoi observer.

45 **Je travaille aussi dans mon mémoire sur la vulnérabilité des MENA. Quels**
46 **sont les éléments qui vont te dire qu'un jeune est vulnérable ?**

47 Tout d'abord, oui, quand ils sont très jeunes ils sont souvent vulnérables, cela va de soi.
48 Parfois tu le sens quand un jeune être très triste. Si tu as beaucoup d'empathie, tu le
49 sens en fait. C'est difficile à expliquer. Quand tu vois qu'un jeune ne va pas chez les
50 autres jeunes, quand il est un peu isolé, quand il se retrouve souvent seul dans le couloir
51 ou quelque chose. Et quand tu lis la fiche MENA, qu'on reçoit du service de tutelles,
52 ou quand tu lis le récit de tout son parcours tu peux déjà, tu peux vite déterminer s'il
53 est vulnérable ou non.

54 **Est-ce que pour toi le sexe, est-ce que les filles, les garçons, il y a des plus**
55 **vulnérables ?**

56 Pff... Oui. On va dire les filles sont toujours encore un peu plus vulnérables parce que,
57 oui, beaucoup de filles ont vécu des choses horribles. Il y a beaucoup de garçons aussi
58 mais chez les filles c'est le viol et tout qui se rajoutent encore sur les autres problèmes.
59 Il y a beaucoup de filles qui ont vécu des trucs sexuels, surtout ceux qui passent par la
60 Libye. Là aussi c'est aussi les garçons.

61 **Du coup ma question suivante, mais je pense que tu as déjà dit les éléments**
62 **importants, c'était vraiment les éléments clés les signaux d'alarme de la**
63 **vulnérabilité mais en soit tu as déjà dit l'âge, l'isolement, l'autonomie.**

64 Ce que moi je fais beaucoup de tours dans le centre, je parle avec les jeunes et je leur
65 demande s'il y a quelque chose, si je peux aider ou les informer de quelque chose et là
66 ils te répondent parfois : "oui, j'ai un problème" et tu peux le renvoyer chez le psy ou
67 donner des infos aux assistants sociaux et tout ça.

68 **La deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui est pro-**
69 **posé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables. Que**
70 **fais-tu, en lien avec ton rôle d'adjoint à la direction, lorsqu'un MENA est**
71 **identifié comme vulnérable ? Est ce qu'il y a des choses que tu mets en place**
72 **? Si toi tu dis tu te balades dans le centre et que tu remarques un jeune**
73 **que tu trouves vulnérable. Est-ce que tu vas faire quelque chose après ?**

74 Oui bien sûr. Si le jeune est preneur, je fais un entretien avec lui mais je vais toujours
75 donner des infos à son assistant-social. Et aussi chaque jour on a un briefing avec tous
76 les membres de chaque service et, si c'est vraiment pertinent, on donne les infos et tout
77 le monde devra être vigilant. Tout le monde est au courant comment chez le jeune
78 et tout. Et il y a aussi quelques fois par semaine après ce briefing, il y a un entretien
79 multidisciplinaire aussi. On parle des dossiers particuliers. Et on donne les observations,
80 on cherche des solutions ensemble.

81 **Du coup je pense que tu as répondu à la question qui était : quel accompa-**
82 **gnement est organisé dans le centre pour ces jeunes vulnérables ? Mais je**
83 **pense que de manière générale vous travaillez de manière pluridisciplinaire,**
84 **tous ensemble. Chacun fait son rôle.**

85 Oui voilà. Et s'il y a un problème ou une vulnérabilité où on est pas compétent ou
86 spécialisé, on peut toujours faire appel aux ASBL comme SOS viol. Il y a des sociétés,
87 allez, des ASBL spécialisées en traite des êtres humains et tout et on prend contact avec
88 eux, ils sont spécialisés. Ils viennent soit ici ou on va là-bas.

89 **Ok. Qu'est-ce que tu penses de manière générale de l'accompagnement qui**
90 **est fait ici au sein du COO ?**

91 Pour la qualité ou ?

92 **Oui, oui.**

93 Je trouve que tout le monde ici fait un très bon travail. Pour certains ce n'est peut-
94 être pas encore assez mais ça dépend aussi du budget et du personnel. on fait déjà
95 beaucoup. La Belgique est déjà un des meilleurs élèves en Europe. En Hollande et
96 les pays scandinaves, comme avec tout, ils sont les meilleurs mais, oui, ça peut encore
97 améliorer je trouve. Mais avec le budget qu'on a je trouve qu'on fait déjà un bon travail.

98 **Ok. Du coup ça me fait venir à la question suivante. Tu parles du budget.**
99 **Quels sont les facteurs qui, selon toi, facilitent ou entravent votre accompa-**
100 **gnement ? Qu'est-ce qui vous aide ?**

101 Les moyens. Mais aussi des gens motivés et enthousiastes.

102 **Au niveau des travailleurs là tu parles ?**

103 Au niveau des travailleurs, oui. Et pour l'instant on a beaucoup de nouveaux tra-
104 vailleurs, d'accompagnateurs et assistants sociaux qui sont en fait très motivés et ça
105 fait plaisir parce qu'ils mettent en place beaucoup de nouveaux projets et tout et c'est
106 vraiment un plaisir à voir, c'est dynamique en fait. Avant c'était aussi très bon mais
107 c'est un nouveau vent qui souffle dans le centre et ça fait du bien je trouve, surtout pour
108 les jeunes.

109 **Est ce que tu penses que le fait d'être beaucoup de travailleurs différents,**
110 **d'avoir vraiment chacun sa spécificité, est ce que tu penses c'est vraiment**
111 **un plus dans votre travail ?**

112 Oui, oui, parce que y a plusieurs équipes et chaque équipe peut faire d'autres observa-
113 tions je trouve. Parce qu'il y a, chez les assistants-sociaux qui sont souvent sur le terrain
114 mais ils font aussi des entretiens sérieux et longs, et là je trouve que beaucoup de jeunes
115 ont peur de dire tout ce qu'ils ont à l'intérieur. Et par exemple chez les logisticiens,
116 quand ils travaillent, ils disent des autres choses en fait. Surtout les arabophones parce
117 que l'équipe de logistique c'est 90% d'arabophones et c'est plus facile, il n'y a pas la
118 barrière de la langue, et c'est plus facile de parler avec eux. On fait des autres observa-
119 tions et c'est complémentaire en fait. Mais, oui, il faut bien utiliser ça et ne pas perdre
120 de vue l'importance des observations de tout le monde.

121 **Selon toi est ce qu'il y a des ajustements qui pourraient être réalisés à l'heure**
122 **actuelle sur l'accompagnement que vous faites? Est-ce qu'il y a des choses**
123 **qui pourraient être ajustées? Je ne dis pas forcément améliorées mais des**
124 **choses qui pourraient être faites différemment ?**

125 Oui, bien sûr. Je ne trouve pour l'instant pas des exemples. Mais il y a toujours un
126 espace pour changer, améliorer. Mais comme je disais avec les nouveaux travailleurs,
127 qui sont plus jeunes, plus frais, je suppose que ça aide. Et, oui, il y a beaucoup de

128 chouettes projets et ça va nous donner la chance d'observer d'une autre manière, par
129 exemple, ils vont faire un potager. Ils ont commencé ce projet aujourd'hui. Et pour
130 certains jeunes qui vient de milieu rural disons, ils connaissent que ça et ça peut, oui,
131 les aider ou voilà. Des projets comme ça c'est chouette qui sont plus proches de ...

132 **de la réalité des jeunes et de ce qu'ils connaissent.**

133 Oui, voilà. Exactement.

134 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**
135 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne, toujours en parallèle avec**
136 **la question de la vulnérabilité. Peux-tu m'expliquer comment tu choisis les**
137 **centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes les MENA ?**

138 Oui. C'est en fait un de mes rôles, de faire et demander les transferts. Et on fait ça sur
139 base du PAI, c'est le plan d'accompagnement individuel, c'est notre produit primaire
140 du COO. Et c'est un le profil du jeune, psy, autonomie... En fait, c'est une description
141 du jeune, et là on met toutes les observations dedans et à base de ça on choisit un
142 centre. Allez, on ne choisit pas, on ne peut pas choisir, mais on va donner nos conseils
143 au dispatching. C'est le dispatching qui choisit parce que normalement on ne peut
144 pas choisir le centre. C'est juste quand il y a des places disponibles, ils vont essayer
145 d'envoyer le jeune dans des places adaptées, ça c'est le but.

146 **En fonction de vos recommandations en fait...**

147 Ce n'est pas toujours possible bien sûr parce que pour l'instant il y a peu de places et
148 là, oui, ce n'est pas toujours facile quand les jeunes ont un centre en tête et si c'est un
149 autre centre ça peut donner des problèmes parfois mais bon. Avant c'était surtout "tu
150 veux aller du côté néerlandophone ou francophone ?" Maintenant c'est déjà un peu plus
151 spécifique. Mais je veux bien revenir plutôt dans l'ancien système parce que parfois...
152 (*réfléchit*), allez je vais le dire, parfois quand ils reçoivent pas le centre de leurs rêves il
153 y a de l'automutilation, il y a des incidents et tout et je veux éviter ça parce que on ne
154 peut pas choisir le centre prochain en fait. Donc je me mets toujours ensemble avec la

155 psy et avec l'assistant social référent du jeune...

156 **Pour préparer ?**

157 Pour déterminer le prochain centre. Est-ce que ça doit être au centre plus petit ? Est-
158 ce qu'il a un réseau dans les environs, des choses comme ça. Est-ce qu'il aura accès
159 aux formations, aux écoles. Aussi en fonction s'il a déjà eu, heu, désigné un tuteur.
160 Normalement c'est après mais parfois ils ont déjà un tuteur. Et que le tuteur ne va pas
161 venir de Arlon pour aller à Bruges. Des choses pratiques comme ça et ça je mets dans
162 la demande de transfert. Parfois ça marche, parfois non. Mais c'est, oui (*réfléchit*). Il
163 y a peu de place en deuxième ligne pour l'instant.

164 **Et est-ce que quand tu sais qu'il y a un jeune par exemple qui ne va pas**
165 **avoir le centre qu'il voulait absolument et que tu sens qu'il peut y avoir des**
166 **problèmes. Est-ce que toi tu as l'occasion de faire quelque chose ou c'est**
167 **trop vite et il est trop vite transféré ?**

168 On essaie d'annoncer deux jours d'avance, aussi tôt le matin. Parce que si c'est le soir,
169 il y a peu de travailleurs pour gérer l'incident. Et on essaie de faire ça ici aussi (*montre*
170 *le bureau dans lequel nous nous trouvons*) dans un environnement où il peut être, oui,
171 un peu calme. Et on essaie de parler, de convaincre le jeune que ce centre c'est aussi
172 un bon centre parce qu'il n'y a pas vraiment de grosses différences. Sauf si ce sont des
173 centres spécialisés pour les filles, Rixensart par exemple, pour les plus jeunes on choisit
174 des places AGAJ, heu "agence générale de l'aide à la jeunesse". Ce sont des centres
175 spécialisés pour les plus jeunes, les plus vulnérables. Ça, ce sont des petits centres plutôt
176 familiaux avec des autres jeunes de leur âge. Donc, oui c'est notre rôle d'orienter dans
177 une place adaptée et on essaie de faire le mieux qu'on peut faire...

178 **Avec les places disponibles...**

179 Avec les places disponibles c'est très clair pour l'instant.

180 **Ok. C'était X (*un autre répondant*) qui me disait hier qu'elle trouvait que**
181 **maintenant beaucoup moins de places sont disponibles qu'il y a deux ou**

182 **trois ans et que maintenant vous n'avez vraiment plus le choix**

183 Non parce que quand je suis arrivé ici je ne m'occupais pas de ça mais il n'y avait jamais

184 de problèmes avec le transfert mais maintenant c'est toujours se battre pour avoir une

185 place, qui convient le mieux.

186 **Ça au final ça entrave aussi votre accompagnement dans le centre, c'est aussi**

187 **un problème pour vous ?**

188 Oui tu dois investir beaucoup de temps pour convaincre les jeunes, pour les rassurer

189 mais faire ça toujours...

190 **Et est-ce que malgré tout ça tu arrives quand même à tenir compte un**

191 **minimum des vulnérabilités du jeune pour l'orientation ?**

192 Quand ce sont des vulnérables, on tient toujours compte des cas médicaux. Ça, c'est

193 la priorité aussi pour le dispatching. Oui, pour les filles aussi. Les cas vulnérables sont

194 filles et cas médicaux, cas psy...

195 **Et les plus jeunes ?**

196 Et les plus jeunes. Et là ça fonctionne encore très bien.

197 **Est-ce que selon toi la décision d'orientation est une décision individuelle**

198 **ou collective au sein du centre ? Est-ce que c'est pris par une personne ou**

199 **pris par l'ensemble des travailleurs. Tu vois, quand tu fais le PAI, est-ce que**

200 **c'est juste toi ou tout le monde qui participe à faire le PAI ?**

201 C'est l'assistant-social référent du jeune qui rédige le PAI mais c'est sur base de ce qu'il

202 entend aussi pendant les entretiens multidisciplinaires, et sur base des observations des

203 autres. Et moi je demande le transfert, ou X demande le transfert sur base de ce qu'on

204 voit dans le PAI. Ou de ce qu'on entend de l'assistant social référent, et aussi de la psy

205 parce que ça c'est encore à part, c'est plutôt le médical. Et pour les cas médicaux aussi,

206 c'est le service médical qui peut mettre ça dans la demande de transfert. Ça ils peuvent

207 faire eux-mêmes en fait.

208 **C'est quand même encore collectif.**

209 Oui, oui oui.

210 **Est-ce que pour toi ce sont des décisions qui sont faciles à prendre ou difficiles**
211 **à prendre d'orienter le jeune ?**

212 Moi je ne trouve pas ça très difficile. J'essaie toujours de bien écouter le jeune, ce
213 qu'il veut. J'essaie de tenir compte de ça. Parfois ce n'est pas possible. Par exemple,
214 récemment j'ai eu un Guinéen qui voulait, qui avait besoin d'un suivi psy. Il parle le
215 français, il est guinéen. Il voulait être scolarisé en français mais il voulait faire une
216 formation de plomberie en néerlandais. Voilà là tu dois faire des choix. Et voilà.

217 **Et finalement c'était le français ou le néerlandais ?**

218 Il est allé côté néerlandophone. Mais parce qu'il y avait une place avec accès facile au
219 suivi psy. Ça c'est l'aspect le truc prioritaire dans la demande.

220 **Le plus important.**

221 Puis, une formation de plomberie, ce n'est pas prioritaire. Et si c'est possible je vais
222 essayer de faire ça pour lui.

223 **Du coup ma dernière question mais tu y as déjà un peu répondu c'était**
224 **est-ce que tu as l'impression que parfois que les décisions peuvent mener à**
225 **des difficultés pour le jeune ? Tu as mentionné l'automutilation. Est-ce qu'il**
226 **y a d'autres choses, que les décisions peuvent mener à d'autres difficultés**
227 **pour le jeune ?** (*Quelqu'un frappe à la porte, le téléphone sonne*)

228 Je ne comprends pas très bien la question.

229 **Les décisions d'orientation. Tu as dit que parfois ça pouvait mener à l'automutilation**
230 **chez le jeune quand il n'a pas le centre qu'il veut. Est-ce que tu penses qu'il**
231 **y a d'autres difficultés auxquelles ça peut mener pour le jeune ?**

232 Donc s'il peut faire autre chose comme...?

233 **Non mais je pense que tu as répondu en disant que parfois les décisions**
234 **d'orientation ça mène à des choses négatives pour le jeune.**

235 Oui.

236 **Comme l'automutilation. Je ne sais pas si tu pensais à d'autres choses.**
237 Des choses qui peuvent mener à ça ?
238 **Non. Désolée, ce n'est pas très clair. C'est ma question. Mais tu as répondu**
239 **donc ça va.**
240 Oui. Et ce n'est pas nous qui décide pour le transfert.
241 **Oui. Et quand tu disais le dispatching c'est le dispatching de l'Office des**
242 **étrangers ?**
243 C'est le dispatching de Fedasil. C'est Fedasil qui gère tout le réseau donc ils peuvent
244 être envoyés...
245 **Dans un centre Croix Rouge ou...**
246 Voilà, tu as compris.
247 **Oui vu que j'ai fait mon stage ici donc c'est plus facile. Donc voilà j'ai fini**
248 **avec mes questions. Est-ce que tu penses que tu as des choses à ajouter ?**
249 Non. Si je pense à quelque chose je peux te l'envoyer après.
250 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
251 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
252 **les suites de cette recherche.**

Entretien 5

28/03/19, durée : 21'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 J'ai 29 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Bon pour l'instant c'est tout récent je suis coordonnatrice sociale mais en contrat de
8 remplacement. Mais sinon depuis trois ans j'étais experte sociale. Experte sociale c'est
9 plus, bien en fait on fait du terrain et tout ce qui est administratif, tout ce qui s'agit de
10 l'accueil du jeune lorsqu'il arrive. Donc... (*réfléchit*) faire les intakes, faire les dossiers
11 des Jeunes, le PAI donc le plan d'accompagnement individuel, observer au quotidien,
12 être en relation avec les accompagnateurs pour justement compléter ça. Et heu, voilà,
13 contacter les différents partenaires tels que avocats, tuteurs,... Donc suivre le jeune tout
14 au long de son parcours. Et donc lui expliquer la procédure qui est très importante,
15 la procédure de demande de protection internationale. Ainsi que, ainsi que (*réfléchit*)
16 comprendre les raisons pour lesquelles il a quitté son pays et voir aussi s'il n'y a pas des
17 vulnérabilités et le rediriger vers les services les plus adéquats.

18 **Ok, parfait, merci. Quelle est ta formation initiale ?**

19 Assistante en psychologie.

20 **Ok, donc pas assistante sociale ?**

21 Non. C'est pour ça que je ne dis pas que je suis assistante sociale mais experte sociale
22 parce que je trouve que ça ne colle pas à mon profil.

23 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

24 Ça a fait trois ans le 10 février.

25 **Ok. Et pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

26 Alors, j'ai toujours voulu travailler dans le domaine de l'immigration donc j'ai toujours
27 aimé les cultures différentes donc voilà, la différence culturelle ça m'attirait énormément.
28 Et en plus de ça j'ai une formation de sciences et techniques du jeu donc spécialisation
29 là-dedans, dans le jeu, particulièrement le jeu de société. Voilà, ça englobe d'autres
30 choses. Je voulais faire avec des jeunes. Et pouvoir mettre en place aussi les choses
31 que j'avais déjà appris en aide à la jeunesse. Voilà, dans un centre où les jeunes étaient
32 placés et ça ressemble énormément à ici.

33 **Ok, c'était un ancien boulot que tu avais ?**

34 Oui. Un stage et un boulot.

35 **Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le but**
36 **de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**
37 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**
38 **du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA. Cela est donc en**
39 **lien avec les observations que tu réalises durant ton travail qui te permettent**
40 **ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique du jeune. Dans**
41 **ton quotidien, quels sont les éléments que tu observes chez les MENA afin**
42 **de dresser leur profil ?**

43 Donc c'est-à-dire ?

44 **Qu'est-ce que tu vas observer chez un jeune au quotidien dans ton travail ?**

45 **Qu'est-ce que tu vas observer pour justement remplir ton PAI, construire**
46 **ton dossier ?**

47 Donc déjà l'autonomie. Après c'est difficile pour nous parce qu'on est, oui sur le terrain,
48 mais pas majoritairement donc c'est déjà un peu plus compliqué. Mais voir s'il qui peut
49 se débrouiller seul au niveau des transports, s'il peut se déplacer ou pas parce que
50 imaginons un jeune, c'est très difficile comme situation, un jeune mineur qui arrive ici
51 comme mineur et qui se fait déclarer majeur par le test d'âge. Mais normalement il
52 est censé se déplacer seul parce qu'il sera transféré. Donc faire le trajet ça peut être
53 n'importe où en Belgique, quand on ne connaît pas le pays ni la langue c'est un peu
54 compliqué. Donc déjà travailler ce point-là voir s'il peut y arriver ou pas à un moment.
55 Je pense que c'est important aussi la relation qu'il a avec les autres jeunes, la relation
56 avec les travailleurs. Comment lui se sent aussi dans le centre, est-ce qu'il se sent bien,
57 pas bien. Voilà tout ça. Est-ce qu'il s'ouvre aux autres de plus en plus ou pas. Je pense
58 que c'est très important. Est ce qu'il va bien. Bon voilà c'est tous des points comme
59 ça. Est ce qu'il dort bien, il mange bien, s'il prend soin de lui ou pas. Je pense que
60 c'est les points principaux qu'on doit observer.

61 **Ok. Donc ces observations-là tu les réalises quand tu es justement plus sur**
62 **le terrain ? Quand tu passes dans le centre ? Ou il y a des moments plus**
63 **spécifiques ?**

64 Alors heu (*réfléchit*), les moments les plus adéquats c'est quand on est sur le terrain
65 ou lors des activités, c'est vraiment les moments les plus adéquats, ou à la cuisine
66 imaginons. Après, quand on est en entretien aussi, on peut poser des questions afin de
67 voir comment le jeune se sent. Imaginons il ne dort pas bien la nuit, c'est plus facile de
68 lui poser directement la question et voilà, pour pouvoir mettre quelque chose en place
69 par la suite.

70 **Quels sont les éléments qui te permettent d'identifier un jeune comme**
71 **vulnérable ? Donc tu as parlé des problèmes de sommeil...**

72 Le sommeil. C'est si le jeune dit se sentir mal. Voilà. Parfois, bien il ne va pas en parler
73 donc c'est des jeunes qui seront renfermés. Les jeunes qui seront de leur côté qui vont

74 se mettre à pleurer ou même tout simplement un jeune qui semble aller bien, qui rigole
75 tout le temps, qui sourit tout le temps mais c'est peut-être juste une façade et donc
76 voilà. Ça ne veut pas dire forcément qu'il va bien quoi.

77 **Est-ce qu'il y a des éléments plus spécifiques liés à l'âge, au sexe, au parcours**
78 **aussi que directement quand tu lis dans le dossier ou quand le jeune te parle**
79 **de tel type d'élément d'office tu te dis "lui il faut que j'y fasse plus attention"**
80 **?**

81 S'il est écrit par exemple "Traite des êtres humains" il faut déjà faire plus attention.
82 S'il a vécu des choses difficiles et qu'on le sait. Par exemple, viols, mutilations génitales
83 féminines, donc déjà c'est des choses plus importantes. Voilà ou on sait qu'il a été
84 victime de violences quelconques. Je pense qu'il faut vraiment faire attention à tout
85 ça. Toutes ces infos qu'on peut recevoir. Ou même, ah oui, les jeunes qui ont fait
86 différents pays. Ça devient aussi des situations récurrentes. Des jeunes qui sont passés
87 par d'autres pays en Europe qui ont eu des négatifs et qui arrivent ici et qui sont
88 totalement perdus parce qu'ils ne savent plus quoi faire. Donc je pense que c'est aussi
89 fort compliqué pour ceux-là.

90 **Est-ce que, pour toi, les plus jeunes sont plus vulnérables ?**

91 Heu... (*réfléchit*) après on peut faire débat... mais il y a des jeunes qui ont fait la
92 rue donc qui vont être... qui auront trouvé des moyens pour s'en sortir et les moyens
93 de survivre. Mais je pense que oui, les plus jeunes doivent être protégés parce qu'ils...
94 voilà, je pense que l'âge est un critère de vulnérabilité en soi donc bien en tenir compte
95 en tout cas lors de l'observation.

96 **Après je pense que la question suivante tu as déjà répondu donc je vais**
97 **passer la deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui**
98 **est proposé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables.**
99 **La première question c'est toi, en lien avec ton métier d'experte social et ici**
100 **maintenant de coordinatrice, qu'est-ce que tu fais qu'est-ce que tu mets en**

101 **place lorsqu'un MENA est identifié comme vulnérable ?**

102 Heu... (*réfléchit*) Donc imaginons si c'est lors d'un entretien et que voilà, si on considère
103 qu'un jeune qui dort mal la nuit, qui dit qu'il fait des cauchemars, qui ne se sent pas bien.
104 Donc voilà si on considère ça comme vulnérable. Moi je le renvoie vers la psychologue.
105 Donc je lui explique d'abord c'est quoi la psychologue. Et que voilà il peut lui en parler,
106 qu'elle n'est pas là pour juger du coup et qu'elle est à l'écoute. Et donc voilà je le renvoie
107 vers elle, je lui demande s'il a envie de la rencontrer. Si le jeune me dit oui, je dis à la
108 psychologue "Voilà tel jeune souhaiterait te rencontrer". Donc voilà. Et vulnérable donc
109 si c'est dans la vie quotidienne peut être mettre des choses plus précises en place pour
110 qu'il se sente bien au centre.

111 **Est-ce que tu as des exemples de ça, des petites choses du quotidien ?**

112 Par exemple un jeune qui est fort jeune, bien par exemple, au niveau suivi, faut vérifier
113 qui prenne bien de sa douche, qu'il aille se coucher assez tôt, qu'il se nourrit bien, qu'il
114 soit présent aux repas. Donc voilà des choses comme ça quoi.

115 **Là on va parler de manière plus générale donc quel accompagnement l'ensemble
116 des professionnels mettent-ils en place lorsqu'il y a un jeune vulnérable ?**

117 **Ensemble au sein du centre qu'est-ce que vous faites plus spécifiquement
118 quand il y a un jeune vulnérable ?**

119 Déjà on essaie de comprendre la vulnérabilité. Si c'est un problème de santé tel que,
120 qu'on peut en rencontrer souvent ces derniers temps ou bien et encore une fois l'âge, ou
121 bien des problèmes psy donc il y aura différentes solutions qu'on pourra mettre en place.
122 Ce sera peut-être un suivi psy sur le long terme donc trouver une structure qui pourra
123 l'accueillir en ce sens. Que ce soit au niveau médical aussi, un centre qui pourra fournir
124 ces soins ou qui se trouve proche d'un hôpital qui pourra aussi fournir ces soins. Voilà
125 et si c'est l'âge on va plus orienter le jeune vers une structure de l'aide à la jeunesse.

126 **Ok. Et est-ce que dans le centre tu as l'impression que quand il y a de jeunes
127 plus vulnérables vous collaborez peut-être plus ? Dans les briefings ou des**

128 **choses comme ça ?**

129 Je pense qu'on essaie quand même de mettre plus de choses en place, d'être plus proches.

130 Je sais que souvent ce qu'on on fait, on fait un petit planning de la semaine ou sur deux
131 semaines en disant voilà tel travailleur va prendre plus soin de ce jeune ce soir pour

132 être sûr que ce soit fait. Parce que si on ne fait pas ça, on va se renvoyer la balle en

133 se disant "lui va le faire", "lui va le faire"... Et pour finir on n'est pas sûr que ça ait

134 été fait donc voilà. Ce qu'on met aussi en place souvent à un système de gommettes.

135 Donc voilà, quand on voit que le jeune a quelques, quelques difficultés au niveau de son

136 comportement. On va dire que si il se comporte bien on va mettre une gommette verte.

137 Et donc si on voit que toute la semaine il y a des gommettes vertes et pas de rouge on

138 va le récompenser d'une manière ou d'une autre.

139 **Ok. Qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement qui est réalisé ici au sein**
140 **du COO ? De manière générale.**

141 Je pense que c'est un accompagnement qui prend vraiment... dont le centre du travail

142 c'est le jeune quoi. On se base vraiment sur le jeune, sur son bien-être et vraiment à

143 détecter ses vulnérabilités, voir s'il a vraiment besoin, de besoins spécifiques et donc

144 voir tout cela je pense que voilà...

145 **Selon toi, est-ce qu'il y a des ajustements qui pourraient être réalisés à**

146 **l'heure actuelle par rapport à cet accompagnement, je dis pas forcément des**

147 **améliorations mais juste des choses qui pourraient changer ?**

148 Je pense qu'il y a toujours moyen de faire mieux (*rires*).

149 **Est-ce qu'il y a des choses auxquelles tu penses ou pas forcément... ?**

150 Heu... (*réfléchit*). Pour les jeunes, oui. Déjà si on pouvait avoir des suivis un peu plus

151 individuels des fois ce serait cool. Mais voilà ce n'est pas toujours faisable vu qu'on a

152 un grand groupe à gérer. Si on pouvait, par exemple, imaginons il y a des jeunes qui

153 arrivent ici et qui sont analphabètes. Ce matin une collègue, c'est chouette, elle a pu

154 prendre deux jeunes et leur donner cours en particulier parce que je pense que c'est des

jeunes qui en classe normale, bien ils se sentent un peu perdus. Donc voilà des choses, oui, je pense qu'il y a toujours moyen.

Ok. La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des MENA et le choix des centres de deuxième ligne, toujours en parallèle avec la question de la vulnérabilité. Peux-tu m'expliquer comment tu choisis les centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes les MENA ?

D'abord on regarde si les jeunes ont des besoins spécifiques. Donc si on se dit, bien, il a un problème de santé, on va essayer d'orienter vers un centre qui pourra le prendre en charge. J'imagine une personne qui est handicapée et qui a une chaise roulante. Elle aura besoin d'un centre adapté. Donc voilà, de bien voir les spécificités de chacun et de trouver le centre qui pourrait correspondre à un jeune. Fort jeune on l'enverrait plus à l'aide à la jeunesse. Vraiment regarder tout ça. Heu... (*réfléchit*) après, on essaye aussi de faire plaisir aux jeunes en lui demandant néerlandais ou français. Donc voilà. Après, ces derniers temps, oui, il y a beaucoup de jeunes qui nous disent "oh, on voudrait ce centre ou ce centre" mais ça ce n'est pas faisable. On ne peut pas se le permettre. Donc c'est vraiment la langue, les spécificités médicales, et s'il a de la famille sur le territoire du coup on l'orientera plus du côté de la famille.

Ça tu as répondu "Tenez-vous compte des vulnérabilités du jeune lors de l'orientation ?". Bien oui, tu m'as dit les spécificités.

(*Acquiesce*)

Selon toi, la décision d'orientation est-elle une décision individuelle ou collective au sein du centre dans le sens où est-ce qu'elle est prise par un seul travailleur ou est-ce qu'elle est prise par plusieurs travailleurs ensemble ? ?

Je pense que l'avis de l'assistant social est important mais je pense également que l'avis des travailleurs de terrain est important aussi. Parce que voilà, c'est grâce à eux aussi qu'on a des observations, ils voient mieux que nous ce qui se passe au quotidien donc je pense que c'est important de se référer à eux également pour que ce soit collectif et

182 ainsi qu'au service médical. Parce que moi tout seule dans le bureau je ne pourrais pas
183 dire bien j'envoie tel jeune à tel centre. Tout seule je pourrais pas. Voilà, je trouve que
184 ça doit être un travail d'équipe et c'est pluridisciplinaire.

185 **Et c'est le cas actuellement au final ? Vous travaillez de manière collective**
186 **?**

187 Oui on essaie de faire un maximum, d'avoir les infos un maximum pour demander quoi.

188 **Ok. Est-ce que tu penses que ces décisions sont faciles ou difficiles à prendre**
189 **de manière générale ? Les décisions d'orientation. Pour toi en tout cas ?**

190 Pour l'instant ça va, (*réfléchit*) ce n'est pas compliqué. Comme on sait qu'il y a des
191 certains critères à respecter, on a une ligne d'orientation donc voilà. C'est difficile après,
192 je dis pas, d'annoncer aux jeunes, c'est une autre histoire déjà, c'est après, c'est le reste
193 du boulot, ça. Mais choisir ? (*réfléchit*) Pff, non les critères ça ça va. Mais c'est parfois
194 aussi faire la demande au dispatching. Le dispatching, voilà, eux on doit leur envoyer
195 les critères précis qu'on a. Et donc voilà ça c'est un peu plus compliqué. Parce qu'on
196 doit être bien méticuleux sur les mots qu'on va employer pour envoyer au dispatching
197 pour que eux comprennent vraiment notre demande.

198 **Et ça c'est dans le PAI du coup ?**

199 Oui, c'est dans le PAI mais on le fait via le... via on a un programme spécial MATCHIT
200 pour demander les transferts. Donc voilà c'est via ce programme-là qu'on demande.

201 **Encore juste une question : ressens-tu parfois que ces décisions pourraient**
202 **mener à des difficultés pour le jeune par la suite ? Parfois quand tu dis "je**
203 **vais le mettre dans le centre là" mais que tu sais que derrière il va y avoir**
204 **des effets négatifs pour le jeune.**

205 Oui, je pense. Effets négatifs pour son bien-être...(*réfléchit*) c'est compliqué, je ne pense
206 pas mais c'est le jeune en lui-même qui n'est pas content. Par exemple, dernièrement on
207 a eu souvent les cas de jeunes qui demandaient des centres précis quoi et du coup nous
208 on ne sait pas avoir ça. Le jeune est déçu et parce que ce n'est pas le centre qu'il avait

209 souhaité. Mais voilà après c'est plus le souhait je pense qui n'est pas réalisé. Après c'est
210 des jeunes, ils ne savent pas vraiment ce qui est parfaitement correct pour eux, bon on
211 va dire. Je pense qu'on ne doit pas tenir compte entièrement de toutes les demandes
212 qui nous sont faites quoi.

213 **Et tu sais pourquoi ils demandent des centres en particulier ? Parce que des**
214 **copains leur en ont parlé ou ?**

215 Oui voilà, c'est le bouche à oreille, "ce centre il est bien", il y a beaucoup de jeunes
216 de la même culture, on peut cuisiner nous-mêmes. Mais voilà c'est des critères un peu
217 secondaires (*sourit*). Ce n'est pas "l'enseignement est génial" ou c'est chouette il y a
218 un chouette service médical où on est bien pris en charge. C'est vraiment, allez c'est
219 des adolescents quoi.

220 **Oui c'est ça, comme des ados "normaux" chez nous quoi (*sourit*)**

221 Oui, comme chez nous quoi.

222 **Ok merci. Est-ce que tu penses que tu as encore des choses à ajouter ?**

223 Heu, bien par rapport au test d'âge peut-être. Je pense que c'est vraiment un frein je
224 dirais parce que...

225 **Ah oui je pense que j'ai oublié de te poser une question en fait (*rires*).**

226 Ah ben voilà (*rires*)

227 **C'est pour ça que tu n'as pas su y répondre. C'était es facteurs qui facilitent**
228 **ou qui entravent l'accompagnement que vous faites au sein du centre et du**
229 **coup bien le test osseux... je pense...**

230 Le test osseux. Oui, parce que, voilà, il y a des jeunes qui arrivent ici, bien on pourrait
231 mettre notre main à couper qu'ils sont mineurs et ils sont déclarés majeurs et et vice-
232 versa. Et c'est très difficile parce que on remet en doute leur vérité, c'est leur histoire
233 donc qui sommes-nous pour aller juger quelque chose qui en soi leur appartient qu'ils
234 disent la vérité ou pas, ça a forcément une raison. Et donc voilà ce n'est pas facile parce
235 que du coup, toute la procédure change. Donc en tant que mineur majeur mais rien

236 que Dublin. Donc si jamais ils ont des empreintes ou qu'ils ont entamé une procédure
237 ailleurs bien voilà leur avenir est peut-être foutu pour eux. Voilà, c'est hyper compliqué
238 même pour nous en tant que travailleurs. Donc voilà. Et le fait aussi d'annoncer un
239 résultat. Donc oui c'est une minorité on est tous contents mais quand on se dit "c'est
240 majeur" et que ça va mal passer c'est hyper dur à gérer. Je pense qu'il y a ça. Je pense
241 que c'est le point principal.

242 **Et c'est beaucoup de stress aussi pour le jeune quand on lui dit qu'il y a un**
243 **doute sur l'âge et qu'il doit aller passer le test. Souvent c'est du stress d'un**
244 **coup et du stress qui dure le temps qu'il ait la décision aussi souvent pour**
245 **lui...**

246 Oui c'est ça. C'est de l'énergie investie dans quelque chose en plus alors qu'ils ont déjà
247 vécu tellement d'événements difficiles que ce n'est pas simple. Donc voilà je pense que
248 c'est de l'énergie qui pourrait être investie dans autre chose. Je pense que le plus difficile
249 aussi, je ne sais pas comment on pourrait faire hein parce que... c'est le fait de répéter
250 tout le temps son récit. Je pense que les jeunes ils doivent répéter, répéter, répéter et
251 c'est pas gagné pour eux. Pour certains c'est ré-ouvrir une plaie qui ne veut être que
252 fermée donc voilà. Je pense que ça aussi c'est pas facile quoi...

253 **Et ça c'est tout au long de la procédure. Ce n'est pas forcément que au sein**
254 **du centre. C'est à l'office, c'est avec l'avocat, et puis avec vous...**

255 C'est ça. Parce qu'il n'y a pas que nous. Et du coup c'est un peu compliqué. Surtout.
256 Moi je trouve que, allez, nous on est dans un cadre d'aide mais on les prévient que
257 quand ils iront à l'Office des Étrangers quand ils iront au CGRA, que là ils devront tout
258 tout raconter, que à nous peut-être ils n'ont pas voulu et on n'a pas insisté parce que ça
259 ne nous regarde pas mais que là ça va être demandé et... pas gentiment quoi. Et donc
260 là je pense qu'il y a aussi un travail à faire là-dessus. Voilà.

261 **Ok. Est-ce que tu penses à des éléments qui vont faciliter votre travail au**
262 **quotidien votre accompagnement ? Ici au sein du centre ?**

263 Pour le bien-être du jeune ?

264 **Non, votre travail de manière générale qu'est ce qui fait que c'est plus facile**
265 **de travailler, enfin d'accompagner les jeunes ?**

266 Je pense que s'il y a une bonne ambiance dans l'équipe. C'est déjà, c'est beaucoup plus
267 facile s'il y a un bien être au sein de l'équipe, et une bonne organisation, un bon cadre,
268 que tout le monde sache qu'est-ce que chacun doit faire. Et aussi l'entraide. Je pense
269 que c'est très important. Et il y a un mot que j'utilise souvent mais là je l'ai plus...
270 (*réfléchit*). C'est... la conscience professionnelle. Je pense que c'est hyper important
271 quoi.

272 **Que chacun se sente responsable de son travail.**

273 Oui, voilà. Qu'on vienne ici c'est... on vient ici pour les jeunes, pour aider les jeunes et
274 pas pour autre chose quoi. Voilà je pense que c'est très important. Et puis de se sentir
275 bien soi-même pour pouvoir aider les jeunes.

276 **Ok super, merci beaucoup dis. Je tiens à te remercier pour ta participation**
277 **à cet entretien. Si tu le souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin**
278 **que je te fasse parvenir les suites de cette recherche.**

Entretien 6

28/03/19, durée : 50'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 25 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Alors moi je suis experte sociale. Je ne suis pas assistante sociale parce que je n'ai pas de
8 diplôme d'assistante sociale donc c'est pour ça qu'ici on met on titre d'expert pour cacher
9 qu'on n'est pas des vraies assistantes sociales (*rires*). Heu, mon rôle auprès des MENA,
10 il y en a plusieurs, je dirais que c'est beaucoup de l'information, informer les jeunes. En
11 fait on va dire que j'ai plein de rôles communs avec par exemple les accompagnateurs,
12 les logisticiens, etc. Mais ce qui va vraiment être propre à ma fonction, je dirais c'est
13 surtout l'information. Informer les jeunes de leurs droits, de la procédure, du test d'âge,
14 etc. donc vraiment les informer. (*réfléchit*) Les observer sinon beaucoup, pour arriver
15 à pouvoir détecter leur vulnérabilité, pour pouvoir mieux les orienter.

16 **Ok parfait, c'est mes trois questions de recherche qui vont arriver juste après**
17 **(*rires*) donc c'est parfait.**

18 Donc, en tout cas c'est comme ça que je le vois (*réfléchit*). Oui en gros c'est comme ça
19 que je le vois. Après il y a plein d'autres tâches comme ça dans la fonction je dirais...

20 **Quelle est ta formation initiale ?**

21 Heu, moi j'ai fait un bac en anthropologie et sociologie à l'UCL. Et puis après j'ai fait
22 un master en sciences politiques relations internationales aides humanitaires pour être
23 exacte. Et puis après, j'ai recommencé des études d'assistante sociale, c'est comme ça
24 que j'ai trouvé le stage ici, que j'ai commencé ici. Ici, j'ai eu un job au final et donc j'ai
25 laissé tomber les études.

26 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

27 Ça fait un an et 3 mois. Et donc avant j'avais fait mon stage donc on va dire un an et
28 demi en comptant le stage.

29 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

30 Parce que je suis tombée amoureuse du centre, c'était un coup de cœur. Quand j'ai fini
31 mes études j'étais très, "qu'est ce que je vais faire maintenant avec tout ce master, ce
32 bac, avec tout ça là ?". C'est bien beau ces études mais à l'unif ça reste très très vague,
33 pas très concret et j'étais là "qu'est ce que je vais en faire maintenant ?" et c'est un peu
34 par hasard que j'ai commencé des études d'assistante pour essayer d'éviter de trainer
35 sans rien faire, tu vois pour éviter d'avoir des trous dans mon cv donc je me suis dit
36 "bien tiens, je vais faire ça aussi comme ça ça prouve toujours que je reste active" et j'ai
37 trouvé ce stage et j'ai été prise par ce stage grâce à mes anciennes études aussi parce
38 que si c'était simplement une assistante de deuxième qui devait être prise, ils m'ont
39 dit qu'ils ne m'auraient pas spécialement prise mais là l'avantage c'était le bagage que
40 j'avais déjà donc c'est chouette, ça m'a permis de rentrer ici et la pouf, gros coup de
41 cœur, ça fait énormément de sens d'un point de vue totalement personnel et privé, ça
42 a fait du sens pour moi dans ma vie donc ça m'a épanouit. D'un autre point de vue,
43 c'est une thématique qui m'intéresse énormément. En fait, j'avais déjà fait un stage
44 à Fedasil à Jodoigne dans le cadre de mon bac. Heu j'ai fait des études en relations
45 internationales donc tout ce qui est migration, j'avais déjà bossé donc ça m'intéresse à
46 fond. J'adore être au centre de quelque chose d'international dont on n'arrête pas de

47 parler, qui est au centre des prochaines discussions d'un point de vue politique, etc.
48 Et puis surtout je trouve que c'est très intéressant un COO contrairement à un centre
49 de deuxième ligne etc. J'adore le fait que se soit un COO, je ne pourrais pas du tout
50 travailler dans un centre de deuxième ligne, ça m'intéresserait beaucoup moins. Ce que
51 j'adore ici, c'est qu'on a le premier contact avec les jeunes, comme tu l'as dit au début
52 tu sais, c'est primordial, c'est ça que j'adore. Oui, c'est le plus intéressant, ce sont des
53 situations très intéressantes, il y a beaucoup de mouvements aussi, j'adore le COO c'est
54 que ça bouge beaucoup. Je ne reste qu'un mois, c'est triste mais en même temps d'un
55 point de vue professionnel c'est chouette parce que c'est dynamique. (*réfléchit*) Voilà
56 je ne sais pas si c'était ça la question ?

57 **Oui c'était ça ma question, tout à fait. Parfait. Du coup, j'ai établi trois**
58 **questions de recherche en lien avec mon mémoire donc c'est un peu les trois**
59 **que tu as mentionnées. Donc la première question, c'est sur l'observation**
60 **donc c'est les observations que tu vas réaliser au quotidien pour établir**
61 **le profil du jeune, profil médical, social et psychologique. Et du coup ma**
62 **première question, c'est quelles sont les observations que tu réalises au quo-**
63 **tidien dans ton travail en tant qu'experte sociale ?**

64 Tu veux dire qu'est-ce qu'elles sont...? (*réfléchit*)

65 **Quels sont les éléments que tu vas observer.**

66 Ok. Heu (*réfléchit*). Bonne question... Quels sont les éléments que je vais observer,
67 c'est ça ?

68 **Oui.**

69 Heu (*réfléchit*). Première chose déjà, d'un screening physique que je fais rapidement.
70 Moi je suis à la permanence donc une de mes fonctions c'est d'accueillir les jeunes quand
71 ils viennent d'arriver de l'Office ou de la police. Donc moi, je fais vraiment le premier
72 accueil dans le centre donc c'est la première fois que je vais les accueillir, leur dire
73 bonjour donc simplement j'ai déjà en tête un petit état du jeune, d'un point de vue

74 physique, est-ce qu'il a l'air en forme un peu ou pas du tout ? Donc là on commence un
75 peu à développer déjà l'état, est-ce qu'il pue, est-ce qu'il est propre, est-ce qu'il a des
76 vêtements ou est-ce qu'il est en slash, est-ce qu'il a quand même des chaussures, est-ce
77 qu'il est fatigué ou est-ce que ça va, est-ce qu'il arrive un peu à suivre ce que je dis,
78 etc. Donc là ça va déjà être, au premier moment de l'intake, là je vais déjà essayer de
79 voir un peu. J'ai une première discussion avec le jeune, là aussi je sais un peu le repérer
80 d'un point de vue de son discours, est-ce qu'on arrive à communiquer, est-ce qu'il a
81 l'air d'être cohérent ? Parce qu'on a souvent des jeunes ici avec ces problèmes psy je
82 vais dire et c'est vrai que des fois on a des cas avec des jeunes où on sent qu'ils sont
83 complètement déconnectés et donc bien voilà, là j'essaye déjà un peu de voir si d'un
84 point de vue psy ça va et alors là je relaye déjà, par exemple, une fois j'ai eu un jeune
85 qui direct me dit "la nuit j'ai fait des cauchemars terribles, j'ai peur quand je dors"
86 donc là direct, ça a tiqué chez moi, j'ai référé directement à la psy du centre, dans les
87 10 minutes de son arrivée. Donc oui, bon déjà, voilà, une chose vraiment, je vais utiliser
88 beaucoup le moment des intakes, ça va beaucoup m'aider déjà pour essayer de repérer
89 vraiment toutes des petites choses. Après, dans la vie quotidienne, moi je vais beaucoup
90 (*réfléchit*) regarder le jeune comment il se débrouille d'un point de vue hygiène, est-ce
91 qu'il a des notions d'hygiène ou pas du tout, est-ce que c'est un jeune qui, Heu, oui les
92 notions d'hygiène de base. D'un point de vue autonomie aussi, est-ce qu'il sait aller à
93 un rendez-vous tout seul ou pas, est-ce qu'il comprend un peu comment fonctionnent
94 les transports en commun ou est-ce qu'il est complètement paumé ? Est-ce qu'il essaye
95 de comprendre comment ça marche ou il est encore dans cette démarche de je me laisse
96 complètement aller et je me laisse guider et je me laisse pousser par le groupe. Donc
97 on voit ça souvent dans les très jeunes, ils ne sont pas du tout en quête de comment
98 ça marche c'est plutôt ils se laissent aller avec le groupe, voilà. J'essaye de regarder
99 aussi avec l'âge, avec l'âge on va faire plus attention, c'est déjà pour nous un critère
100 de vulnérabilité, quand ils sont plus jeunes. Les filles aussi plus d'attention, etc, on

101 va essayer de faire encore un peu plus attention aux filles qu'on considère comme plus
102 vulnérables. Voilà, après j'ai des entretiens avec des jeunes. Il y a trois pôles on va dire
103 où je les observe, le premier accueil qui est très important après dans la vie quotidienne
104 et puis le moment où je suis en entretien avec mes jeunes.

105 **Tes dossiers que tu gères.**

106 Mes dossiers oui voilà où là pendant l'entretien, moi il y a plusieurs questions que je
107 vais poser en lien avec son bien-être physique, psychique donc moi j'essaie d'en reparler
108 un petit peu aussi pour voir s'il a déjà bien été vu par le médical parce que des fois, on
109 oublie, on a déjà eu des jeunes qui disparaissent, reviennent et donc du coup ils sont
110 sautés, etc, donc là moi je m'assure bien qu'il a déjà eu un contact, qu'il est au courant.
111 Je refais un petit screening je dirais médical et psy et c'est souvent suite aux entretiens
112 qu'alors je fais un relais vers le psy ou vers la coordination pour dire tiens là, je vois
113 une vulnérabilité, il y a quelque chose à creuser. Voilà je ne sais pas si c'est exactement
114 ça...

115 **Parfait. Top donc là tu as déjà répondu à ma question suivante. C'était à**
116 **quel moment mais tu as bien soulevé les trois moments. Je vais peut-être**
117 **repandre encore cette question là si tu as encore d'autres éléments qui te**
118 **viennent en tête : Quels sont les éléments qui vont te permettre d'identifier**
119 **un jeune comme vulnérable donc tu as parlé de l'âge, du sexe donc les filles**
120 **tu les considères comme plus vulnérables. Est-ce qu'il y a d'autres éléments**
121 **clés où tu te dis là pour moi il est plus vulnérable ?**

122 Heu, donc l'âge, le sexe, l'apparence physique, heu bien oui je n'ai pas vraiment de mots
123 pour ça mais toute son attitude, l'isolement, la barrière de la langue, est-ce qu'il arrive à
124 communiquer, est-ce que c'est un jeune qui va facilement communiquer avec nous. Heu,
125 d'un point de vue des émotions aussi j'essaie un peu comment il gère les situations de
126 stress ici. On a beaucoup de nouvelles souvent pas faciles à leur annoncer, les résultats
127 du test, etc. Là on voit un peu comment le jeune va gérer ça. Est-ce qu'il va rien laisser

128 montrer ou au contraire... ça aussi ça va être quelque chose qu'il va... la manière dont
129 il gère ses émotions, voilà, oui, son attitude, est-ce qu'il est agressif. Si un jeune je
130 vois qu'il est agressif, auto-mutilation. Qu'est ce que je fais encore d'autre (*réfléchit*)
131 ? Oui, dans son récit, s'il y a des choses qui m'interpellent genre le sommeil beaucoup,
132 je vais essayer beaucoup de lui demander comment ça se passe avec le sommeil, on va
133 aussi essayer de voir, essayer de faire attention s'il n'a pas un réseau sur Bruxelles pour
134 voir s'il n'a pas non plus des problèmes de traite des êtres humains, trafic ou réseau.
135 Donc ça c'est aussi quelque chose que j'essaye de voir lors des entretiens, t'es arrivé
136 comment, est-ce que t'es venu directement ici, est-ce que tu as des contacts,... On
137 va aussi commencer à observer beaucoup, est-ce qu'ils ont des contacts, un réseau sur
138 Bruxelles, etc., est-ce qu'ils sont fort dépendants de leur téléphone, est-ce qu'ils sont
139 souvent sortis, ça aussi ils disparaissent souvent. (*réfléchit*) heu oui, attends laisse moi
140 encore réfléchir heu... Oui je dirais que souvent les vulnérabilités ça va être d'un point
141 de vue psychologique, en général, que moi je peux voir souvent ça va être, souvent en
142 fait moi l'expérience que j'ai relayée à la... parce que j'ai voulu qu'on prenne en compte
143 par exemple pour son orientation ça va surtout être une très grande fragilité je vais dire,
144 où je sens que le jeune il a des idées noires, beaucoup d'idées suicidaires, etc. quand
145 je vois des traces d'auto-mutilation, quand le jeune tape contre le mur, quand il a un
146 récit, quand il est confus donc ça va surtout être d'un point de vue psychologique même
147 si je ne sais pas vraiment poser un diagnostic ou quoi mais souvent je vais mettre un
148 accent là-dessus. Heu... (*réfléchit*) chez les filles, on essaye toujours de savoir s'il y a eu
149 violence sexuelle ou pas. C'est quelque chose... Donc du coup je dirais juste, donc les
150 filles on va essayer de voir violences sexuelles. Chez les garçons aussi en fait, j'ai déjà
151 eu le cas chez des garçons en fait en entretien. Chez les filles ça va être aussi tout ce
152 qui est mutilations génitales. A oui moi ce que j'essaye de voir un peu, c'est est-ce qu'il
153 a encore un contact avec la famille ou est-ce qu'il y a une rupture. Souvent je vois que
154 c'est un élément qui fragilise énormément les jeunes quand ils sont complètement en

155 rupture avec leur famille depuis plusieurs années. Une chose aussi que je vais voir direct
156 c'est depuis combien de temps il est parti, combien de temps a duré son exil. Ça aussi
157 c'est quelque chose qu'on va direct... un jeune qui a traîné sa boule trois ans en Europe
158 ne va pas du tout être le même qu'un jeune qui vient d'arriver, on va voir aussi s'il a
159 déjà eu une procédure ailleurs, un négatif, etc. ça va vraiment pas aider. On va faire
160 aussi très attention au moment de l'annonce des résultats du test. Souvent quand ils
161 sont majeurs, là c'est souvent quelque chose qu'on se dit c'est un moment très difficile
162 souvent.

163 **Donc ça les rend plus vulnérables aussi.**

164 Oui, tout à fait, tout à fait, ça les rend plus vulnérables. Voilà.

165 **Ok. Alors ma deuxième question de recherche donc là c'est sur l'accompagnement**
166 **que vous proposez au sein du centre pour les jeunes justement qui sont plus**
167 **vulnérables. Je pense que tu as déjà répondu un peu mais je te repose la**
168 **question donc c'est que fais-tu ici en lien avec ton rôle d'experte sociale**
169 **lorsqu'un MENA est identifié comme vulnérable donc tu parlais par exem-**
170 **ple de référer à la psy, de contacter la coordination, est-ce qu'il y a d'autres**
171 **choses que tu mets en place, pour un jeune vulnérable ?**

172 Oui donc première chose je réfère à la psy, au médical aussi des fois, je m'assure que par
173 exemple qu'ils sont bien au courant que moi elle m'a parlé de violences sexuelles, est-ce
174 que vous êtes bien au courant. Ah tiens, elle m'a dit qu'elle n'était pas passé par le
175 médical, elle m'a parlé de ça, est-ce qu'on peut faire quelque chose. Je réfère directement
176 à la coordination sociale, quand il y a des points que je juge très importants donc par
177 exemple, je parle de tentatives de suicide, etc. donc là je vais en parler à la psy mais
178 aussi je vais le dire à la coordination parce que je pense que eux aussi ils ont un tableau
179 où ils essaient un peu de noter ça. Moi j'ai un tableau perso que j'utilise pour mes
180 dossiers à moi où tout le monde peut avoir accès, que ce soit mon accompagnateur de
181 référence ou la coordination, etc. là aussi je vais essayer de noter cette info là pour

182 qu'elle ne se perde pas. On a aussi le rapport avec lequel on travaille beaucoup. Dans le
183 briefing il y a une partie consignes spécifiques d'accompagnement donc là aussi je vais
184 essayer de référer tiens ce jeune là. Bon je ne vais pas parler de tout hein, je ne vais pas
185 parler des violences sexuelles, etc. mais voilà ce jeune là il parle que le soir il a envie
186 de se tuer, etc. donc là je vais essayer de mettre voilà essayons de faire attention, je
187 vais essayer de mettre des choses en place du coup par rapport à ça mais je vais déjà le
188 référer dans le rapport journalier, ça c'est ce qu'on utilise beaucoup. Moi je vais mettre
189 plus d'attention pour ce jeune là, c'est un jeune que je vais peut-être essayer de revoir
190 plus si j'en ai l'occasion pour essayer de réévaluer un peu, etc, avec lui. Puis ça dépend
191 en fonction du cas, par exemple la vulnérabilité, c'est simplement qu'il est très jeune,
192 ici on a des consignes pour les moins de 14 ans, on va essayer de mettre en place tout un
193 accompagnement plus spécifique, une personne qui l'accompagne pour le coucher, pour
194 la douche, pour le coucher plus tôt, etc. donc il y a aussi des mesures en fonction des
195 profils. Les filles elles vont être isolées dans des chambres, etc, ce qu'on fait déjà pour
196 les plus jeunes. *(réfléchit)* Qu'est ce que je fais encore d'autre ? bien voilà, on essaye de
197 désigner un tuteur ou une tutrice quand on voit que c'est un cas vulnérable, on essaye
198 d'utiliser ça. *(réfléchit)* On essaye que le jeune se sente bien entouré donc c'est pour
199 ça qu'on essaye de le référer à plusieurs personnes pour que ce ne soit pas que moi qui
200 aie "ah tiens là je sais qu'elle ne va vraiment pas bien qui à ça ça ça et ça", non je vais
201 essayer de partager avec plusieurs collègues qu'on ait un peu tous cette responsabilité
202 un peu de bon, on sait que ce jeune ne va pas bien donc ça j'aime beaucoup aussi de
203 voir qu'il me voit moi, qu'il va essayer de voir la psy, qu'il va essayer de voir un peu...
204 qu'on ait tous un peu ce regard sur ce jeune.

205 **Et puis du coup aussi quand tu n'es pas là il n'est pas perdu non plus...**

206 Voilà. C'est ça. Bon ça c'est dans le meilleur des mondes hein mais bon voilà...
207 *(réfléchit)* Oui non c'est ça on essaye de travailler plus l'autonomie quand on se rend
208 compte que le jeune est vraiment perdu. Et voilà aussi le PAI bien sur, j'essaye de

209 relayer toute cette information pour la deuxième ligne, j'essaie de bien noter ces points
210 très importants par exemple "je ne sais pas prendre les transports en commun seul",
211 etc, ça nous inquiète parce qu'il est majeur pour la suite, je vais essayer de vraiment
212 noter ça dans les vulnérabilités. Quand le test d'âge nous paraît complètement à côté
213 de la plaque, on va essayer de voir du côté de l'avocat aussi, voir s'il ne peut pas aider.
214 Il y a aussi tout ce qui est Dublin donc les jeunes peuvent être trans... donc ça aussi
215 quand je me rends compte que c'est vraiment, que je vois un jeune très très mal et que
216 je me dis "attends je le vois par retourner en Italie ou en Grèce" là j'essaie peut-être
217 de mettre l'avocat sur le coup pour voir est-ce qu'on ne peut pas essayer de travailler
218 là-dessus. J'essaie peut-être aussi de mettre la psy sur le coup. Je sais qu'ici la psy
219 ne fait plus ça mais je sais que dans les centres de deuxième main, c'est quelque chose
220 qui est possible qu'elle fasse un rapport psychologique pour essayer de dire que le jeune
221 n'est vraiment pas capable d'être renvoyé donc ça c'est les choses auxquelles je vais
222 penser. (*réfléchit*). Voilà.

223 **Ok parfait. Donc là ma question suivante, donc là c'était plus toi et si c'est**
224 **plus l'accompagnement de manière globale par tous les travailleurs lorsqu'il**
225 **y a un jeune vulnérable. Qu'est ce que vous allez mettre en place ? Je pense**
226 **que tu as déjà dit plein de choses mais est-ce qu'il y a des choses... tu vois**
227 **vraiment de manière, l'ensemble des travailleurs.**

228 Oui. Bien écoute déjà la première chose c'est qu'on va relayer l'information. Premier
229 réflexe c'est de relayer une information que tu t'es dit "tiens ça il faudrait que je partage"
230 donc ça c'est vraiment un premier réflexe c'est de partager les choses qu'on voit comme
231 ça. Puis il y a le rapport donc on va à la permanence on dit "tiens est-ce que tu pourrais
232 noter ça, j'ai remarqué ça" ou alors directement en briefing tu dis "voilà je voudrais
233 parler de ça", "dans les consignes, je voudrais rajouter ça". Être sûr que tout le monde
234 soit au courant de ce genre d'information. Et oui, ce que je n'ai pas dit, c'est que par
235 exemple pour les grandes vulnérabilités, on a aussi tout ce qui est mesures de protection

236 qu'il faut mettre en place donc ça c'est aussi un cadre plus spécifique de protection donc
237 on va essayer de voir si c'est un réseau qui pose problème ou si le jeune se met en danger
238 on va essayer de couper avec le réseau, on va essayer de l'accompagner tout le temps et
239 pas la laisser sortir, donc ça c'est les mesures de protection c'est quelque chose qu'on
240 peut utiliser en cas de vulnérabilité. Oui c'est ça quand les jeunes sont trop jeunes ils
241 ne sortent pas non plus donc on a tous des petits ajustements comme ça. Par exemple
242 pour le repas, on ne va pas chercher les jeunes pour le repas, on estime qu'ils doivent y
243 penser eux-mêmes, sauf justement en cas de vulnérabilité et en cas d'un jeune qui est
244 malade, qui est trop jeune, en cas de problème de santé, etc. (*réfléchit*). Donc oui on a
245 le rapport, les mesures de protection, heu...

246 **C'est un peu du cas par cas aussi quand même. Enfin, vous vous adaptez à**
247 **chaque jeune...**

248 C'est-à-dire qu'on a plein de réflexes par rapport à des situations donc par exemple
249 comme je te dis, un jeune de moins de 14 ans, bien direct il ne sortira pas tout seul, il
250 ira dormir plus tôt, on peut l'appeler pour les repas s'il oublie. Donc chez nous, on a
251 toute une...

252 **Presqu'un protocole implicite...**

253 C'est ça, voilà. On a des protocoles pour ça, on a un protocole quand c'est... quand
254 un jeune est mis en protection ça implique qu'il ne peut pas sortir, qu'il n'a plus son
255 téléphone, qu'on suit ses appels, qu'il a toujours besoin d'être accompagné. Voilà donc
256 on a plutôt des trucs comme ça. Quand par exemple c'est un cas médical important, on
257 travaille avec des fiches spécifiques, on sait qu'on doit suivre le traitement du jeune, etc.
258 on sait que c'est de notre responsabilité de lire toujours le rapport et d'être à jour et ça
259 ça pose souvent problème parce que tout le monde ne lit pas le rapport et des fois on
260 arrive à des bêtises qu'on aurait pu éviter simplement si on utilisait mieux cet outil, le
261 rapport, cet outil qui mériterait d'être réactualisé parce qu'il ne convient plus trop et du
262 coup on s'y perd. Oui, on a beaucoup de protocoles comme tu dis, quand on suspecte

263 une traite, quand c'est un jeune de moins de 14 ans, quand c'est une fille, quand il y
264 a consommation de drogue, j'en ai pas parlé mais ça aussi c'est une vulnérabilité et là
265 aussi on a tout une procédure on va dire. Voilà. Je dirais la clé c'est la communication
266 et l'information, qu'on s'informe aussi qu'on se tienne à jour de ce qu'il se passe.

267 **Oui, d'être proactif aussi.**

268 Oui tout à fait, c'est ce qu'il manque. Beaucoup.

269 **Ok parfait, et du coup ma question suivante, c'était qu'est ce que tu penses**
270 **de cet accompagnement mais du coup je pense que...**

271 Je pense qu'on a plein de bonnes idées, qu'il y déjà, enfin on a vraiment déjà acquis
272 énormément de chose en 14 ans, je m'étonne de voir que moi j'applique simplement ce
273 qui a été fait mais que ça n'existait pas avant et que les gens ils ont dû quand même
274 réfléchir à tout ça et créer tout ça. Donc c'est chouette parce qu'on a déjà créé beaucoup
275 de choses, beaucoup beaucoup de choses. Il y a beaucoup de littérature, enfin ici, il y a
276 beaucoup d'écrits de procédures, de ci de là, en cas de ça en cas de ci donc il y a beaucoup
277 de choses. Le problème maintenant c'est qu'il y a un désinvestissement... énorme d'une
278 grosse partie de l'équipe, mais vraiment j'insiste là-dessus, qui du coup ne sont plus du
279 tout proactifs et ne s'intéressent plus aux jeunes, aux missions, à notre mission, perdent
280 complètement de vue notre mission ici de base, on n'est pas simplement une crèche ou un
281 centre de deuxième ligne, on est un centre de première ligne et ça va changer beaucoup la
282 mission. La mission ici c'est vraiment les vulnérabilités, accompagner vers l'autonomie
283 etc. et donc je pense qu'il y en a qui zappent complètement ça donc il y a vraiment
284 un désintérêt, un désinvestissement, une démotivation énorme et du coup ça fait des
285 conséquences que tous ces beaux outils ne marchent plus, ils tombent à l'eau et on a
286 déjà eu des cas ici comme ça où par exemple on avait un jeune dialysé à ce moment là
287 et un travailleur n'avait pas lu les consignes d'accompagnement et voilà il l'avait amené
288 et lui avait fait mangé finalement un sandwich qu'il lui avait acheté alors que c'était
289 noté en grand le jeune ne peut pas... doit suivre un régime spécial alimentaire et donc

290 c'était quand même aberrant parce que pour le coup, le jeune était là depuis longtemps,
291 c'est quand même quelque chose que tu dois être au courant, c'est ta responsabilité en
292 tant que travailleur et donc c'est vraiment des choses qui mettent des tensions et qui
293 personnellement m'épuise parce qu'on met plein de d'énergie pour faire des choses, on
294 relaye des informations mais après si l'autre partie de l'équipe ne fait pas sa part du job
295 d'être proactif, de s'intéresser, de s'impliquer, de s'investir, d'être responsable en fait,
296 je trouve qu'il y en a beaucoup qui ne prennent plus leur responsabilité par rapport à
297 ce travail et c'est ça qui crée plein plein de problèmes ici. Ça je dirais c'est le plus gros
298 problème, c'est très difficile de travailler avec ça parce que du coup on a l'impression
299 de devoir faire deux fois plus de travail. Par exemple, de nouveau un autre exemple,
300 on essaye de mettre en place des mesures pour les plus vulnérables, plus jeunes, par
301 exemple on essaie de mettre un jeune plus tôt au lit, on va essayer de l'accompagner
302 tout le temps, etc. bien voilà il y a toute une partie des travailleurs ne vont jamais dire
303 au jeune qu'il doit aller dormir plus tôt. Du coup le lendemain toi t'arrives et t'essayes
304 d'aller dire au jeune qu'il doit aller dormir plus tôt bien ça marchera pas parce qu'on est
305 pas sur la même longueur d'onde. Donc ça c'est frustrant et ça a tendance, parce que
306 du coup il y a une sorte de relâchement, de laisser-aller et du coup de découragement de
307 la part des autres et surtout les nouveaux travailleurs qui arrivent, ils sont pas drillés
308 par rapport à ça et du coup c'est des pratiques qui se perdent. Et donc ça se perd.
309 Je pense qu'il y a beaucoup de bonnes pratiques qui se perdent parce que il y a heu,
310 il y a heu une démotivation des anciens. Deuxième chose que je pourrais dire aussi
311 qui nous qui nous entrave énormément dans notre mission c'est qu'on a une surcharge
312 de travail énorme, énorme ! Heu et c'est aussi en partie je pense ça explique aussi
313 beaucoup pourquoi peut-être certains sont démotivés. Mais on est dans un travail qui
314 est très lourd émotionnellement, physiquement tu as pu le voir ici là je pense, ça crie
315 dans tous les sens et, donc très lourd émotionnellement, physiquement et du coup ça
316 demande énormément d'énergie. Du coup des fois on arrive pas à remplir des missions

317 par manque de par manque de moyens et aussi à la fin ça épuise il y en a certains
318 ils n'arrivent plus à suivre etc. Donc heu je pense que ça nous aide vraiment pas à
319 mettre en place nos missions, ça il y a des trop grandes espérances par rapport aux
320 moyens qu'on nous donne finalement, vraiment. Et donc ça c'est, ça c'est les deux
321 plus gros problèmes je dirais ici, surcharge de travail et il y a un désinvestissement des
322 travailleurs, ils lâchent leurs responsabilités. Et du coup heu (*réfléchit*) sinon sinon
323 on saurait faire des vraiment des belles choses. Heu oui donc voilà heu on a aussi un
324 problème pour travailler en équipe. Donc on est par principe ici multidisciplinaire et la
325 clé de ce travail c'est de travailler en équipe parce que c'est justement ça, moi je vais
326 relayer l'information au médical, le médical va me relayer l'information. La logistique
327 va voir quelque chose dans le couloir, va voir un geste déplacé, etc. elle va le relayer
328 et donc le but c'est qu'on soit tous, même la logistique soit au courant des points très
329 importants. Donc les jeunes sous mesure de protection, les plus jeunes, et ça aussi on a
330 du mal à travailler entre équipes. Les informations ne se communiquent pas bien, pas
331 toujours heu il y a des tensions beaucoup entre les équipes mais de nouveau tout ça vient
332 de quoi, d'une surcharge de travail, des travailleurs fatigués, désinvestis, désintéressés.
333 Ça fait que du coup ça coince pour travailler entre équipes et du coup ça ne marche pas
334 toujours bien toutes les procédures qu'on aimerait bien mettre en place. Heu bien voilà
335 je pense aussi qu'il y a un autre souci qu'il a un énorme changement tout le temps...

336 **Un turn over des jeunes...**

337 Un turn over des jeunes.

338 **Et des travailleurs...**

339 Et des travailleurs ! Et du coup il y a beaucoup de pratiques qui se perdent, qui n'ont
340 pas le temps d'être bien appliquées. Et en fait il y a énormément de pratiques ici, moi
341 je l'ai vu en stage, etc. Encore après plus de 6 mois j'apprends encore beaucoup de
342 choses quoi, donc c'est vraiment il y a du, il faut du temps à la formation, etc. Et c'est
343 ça qui est frustrant c'est qu'on nous donne des, le siège donne des contrats de trois mois

344 alors qu'il faudrait plus de six mois pour essayer d'un peu de, parce que c'est un public
345 spécifique mais vraiment. On n'a jamais vu ça, ici on mélange des jeunes filles enceintes
346 avec des tox avec des maghrébins avec des demandeurs d'asile avec des, des jeunes sous
347 tension. Donc c'est un milieu par principe explosif, vulnérable et voilà et donc là on
348 nous donne des missions de trois mois heu pour une formation qui faut vraiment six
349 mois donc c'est pas facile non plus de s'en sortir avec ça. Je crois qu'on n'est pas aidé
350 par le siège non plus, on n'a pas beaucoup de moyens. On a des contrats, je te dis de
351 trois mois, c'est ridicule parce que le temps que la personne commence un peu à s'y
352 retrouver, elle est déjà partie etc. Donc ça aussi ça use et il y a beaucoup de choses qui
353 se perdent. Donc heu(*réfléchit*). Oui.

354 **Est-ce qu'il y a quand même des choses que tu penses qui facilitent votre**
355 **travail au quotidien ? Parce que là tu parles des éléments qui entravent du**
356 **coup. Et est-ce qu'il a des choses que tu vois où tu te dis "ça c'est quand**
357 **même un plus qu'on ait ça dans, pour notre travail du quotidien" ?**

358 Mmh (*réfléchit*). Bien un plus. C'est par exemple que heu... les experts sociaux, les as-
359 sistants sociaux qui sont responsables des dossiers ont aussi une fonction d'accompagnateurs
360 qui font la nuit, qui font la permanence. Par exemple je sais que dans d'autres COO,
361 à X (*autre COO*) par exemple, les assistants sociaux ils sont dans l'administratif, ils
362 restent dans les bureaux et ça je pense que c'est vraiment une plus-value de notre cen-
363 tre, c'est que l'assistante sociale est aussi sur le terrain, elle va aussi à la piscine avec le
364 jeune, elle fait des fois la nuit, et donc heu déjà il y a une meilleure observation parce
365 que forcément, je me demande toujours comment ils font pour observer dans les autres
366 centre parce que les AS elles sont dans les bureaux donc ça doit être moins évident. Il
367 y a une meilleure observation et surtout heu, il y a, c'est (*réfléchit*) il y a plus de facilité
368 pour créer un lien de confiance avec le jeune. C'est quand même comme ça beaucoup
369 qu'on arrive à faire ça aussi, un des autres moyen dont j'aurais pu parler, c'est aussi
370 grâce au lien de confiance qu'on crée avec les jeunes qu'on arrive à détecter beaucoup de

371 choses. Et donc ça c'est primordial et je pense que la confiance surtout avec des MENA,
372 elle passe pas que par les entretiens formels avec un interprète etc. mais par des mo-
373 ments du quotidien, par des attentions, par les accompagner etc. Donc ça je pense que
374 c'est vraiment un truc un outil génial pour les MENAS ici en COO. Heu (*réfléchit*), on
375 arrive vraiment à créer une confiance avec les jeunes, que si c'était dans un bureau je
376 pense vraiment que ce serait différent. heudonc ça vraiment c'est un truc... (*réfléchit*)
377 quoi d'autre, oui j'aime beaucoup ce petit briefing quotidien, donc cinq jour semaine là
378 on essaie de se réunir tous autour de la table pour rediscuter des points primordiaux,
379 bon, il devrait être réaménagé et repensé et qui soit plus, plus efficace hein il est un
380 peu obsolète pour l'instant mais de base je pense que c'est un bon outil. Ça force tout
381 le monde à être au courant, à s'investir, à... Il y a un temps qui est prévu pour ça
382 parce que souvent c'est ça le problème, c'est que comme on doit se mettre à jour, tu
383 dois trouver un temps toi-même pour vite lire le rapport etc. Dans la réalité c'est pas
384 toujours possible alors que là il y a un temps qui est prévu pour ça, pour discuter, etc.
385 Heu (*réfléchit*) après il devrait être retravaillé parce qu'il y a plein d'informations qui se
386 perdent, nous relaye plein de choses pour le médical, le médical ne va plus spécialement
387 lire dans les rapports, du coup ça se perd et après le médical arrive "mais tiens vous
388 saviez que ?" "bah oui on savait on l'avait dit !" donc là aussi des fois c'est un peu, il
389 faut retravailler, d'ailleurs c'est mon projet cette année, c'est un peu de travailler ça
390 parce que je trouve que ça manque un peu de, faudrait un peu... Donc heu...

391 **Du coup, selon toi quels ajustements pourraient être réalisés pour justement**
392 **que cet accompagnement que vous faites pour les jeunes vulnérables soit plus**
393 **adapté aux jeunes vulnérables ?**

394 Alors heu, bien plus de moyens, il faut vraiment que au siège plus haut, même les
395 politiques qu'ils réalisent que, qu'il faut plus de moyens humains, mais vraiment, mais
396 il faut venir voir ici comme, comme ces jeunes ils ont beaucoup de besoins et plus de
397 moyens sur le terrain, accompagnement etc. Heu, je sais pas si c'est dans le cadre ici

398 mais une meilleure sélection des nouveaux travailleurs. On doit mieux orienter je pense
399 l'entretien qu'on fait avec eux, du recrutement parce que finalement on se retrouve ici
400 avec des personnes qui n'aiment pas travailler avec des adolescents alors qu'on se dit
401 mais allez c'est quand même fou que t'aies pu être pris alors que voilà. Et donc ça aussi
402 je pense qu'il faudrait peut-être essayer de de mieux travailler ces recrutements. De
403 trouver des personnes plus, heu bah oui.

404 **Et ça c'est fait en interne le recrutement ou c'est le siège qui recrute ?**

405 C'est les deux.

406 **D'abord le siège ?**

407 Non, c'est le siège qui fait la pré-sélection puis l'entretien ici, je pense que l'entretien
408 se passe ici au centre avec la direction, la coordination et peut-être une personne du
409 siège. Je pense que le siège a peut-être son mot à dire mais pas mais pas que. Mais
410 oui je pense que c'est aussi le problème, c'est que les personnes qui engagent c'est des
411 personnes dans les bureaux qui ne se rendent peut-être pas compte de la réalité du
412 terrain et donc on se retrouve des fois avec des personnes employées qui ne sont pas
413 du tout adaptées. Il faut trouver un moyen de remotiver absolument les travailleurs
414 qui restent ici parce qu'ils ont tendance à démotiver tout le monde, à casser tout le
415 monde et, faudrait réenchanter le travail pour eux, oui une sorte de réenchancement je
416 sais pas... Heu... (*réfléchit*) Bah voilà retravailler un peu nos outils, qui on en a plein
417 et c'est génial mais ils datent déjà d'il y a déjà 14 ans et on se rend compte, enfin moi
418 je me rends compte beaucoup que finalement "tiens c'est chouette mais moi j'ai plutôt
419 envie de faire ça comme ça". Donc c'est ça qu'on a comme projet cette année c'est de
420 retravailler par exemple le rapport journalier, de retravailler par exemple les mesures
421 spécifiques d'accompagnement pour les 14 ans, les moins de 14 ans. Heu (*réfléchit*) et
422 quel autre truc concrètement, t'aurais dû me demander d'y réfléchir j'aurais eu plein
423 d'idées mais là comme ça sur le coup parce que j'ai plein d'idées (*rires*). Laisse moi
424 encore réfléchir une seconde.

425 **Oui ça va.**

426 Je pense à plein de choses.

427 **Il y a des choses auxquelles tu penserais qui sont plus réalisables je dirais,**
428 **plus, enfin tu parles de retravailler des outils tout ça je pense que c'est assez**
429 **réaliste mais des choses vraiment tu te dis c'est facile, on pourrait le faire**
430 **tu vois ?**

431 Oui OK, je vois ce que tu veux dire. Heu... et bien retravailler nos outils donc re-
432 travailler les protocoles pour les plus jeunes par exemple pour travailler les rapports
433 journaliers, retravailler nos EMD j'ai pas, j'en ai pas parlé de ça aussi, c'est un bon
434 outil qu'on utilise pour détecter, pour les vulnérabilités, pour les transferts et tout ça.
435 On voit que ces EMD elles marchent plus non plus beaucoup, etc, donc il faudrait
436 les retravailler. Heu (*réfléchit*) il faudrait travailler aussi une meilleure coopéra..., une
437 meilleure communication avec le dispatching qui envoie les désignations parce qu'on se
438 rend compte qu'on a beau faire tout le travail et dire "tiens ce jeune là il a besoin de ça
439 et ça" et des fois on arrive à des désignations qui arrivent complètement à l'ouest que
440 des fois on se demande "mais allez, moi j'ai fait tout ce que j'ai pu, j'ai j'ai, on a fait
441 tout ce qu'on pouvait ici on est arrivé avec un projet, comment c'est possible qu'après
442 les jeunes soient envoyés dans ce centre là ?" donc là aussi je pense qu'il y a à travailler
443 énormément. Heu (*réfléchit*) oui concrètement aussi une meilleure coopération mais
444 comment ?

445 **Via des team buildings, des choses comme ça ?**

446 Non non parce qu'on se rend compte qu'on s'entend très bien.

447 **Oui OK.**

448 On s'entend bien.

449 **C'est plus la motivation ?**

450 C'est plus la motivation et c'est plus les problèmes qu'on retrouve ici parce qu'on a
451 plein, il y a encore deux semaines on a eu deux journées de formation dynamique de

452 groupe etc. mais c'est pas ça vraiment qu'on a besoin, on a besoin qu'on nous soulage
453 de cette charge de travail et alors on arriverait déjà à mieux travailler. Heu et aussi
454 on a besoin de retravailler les, de se remettre un peu d'accord parce que comme tu dis
455 il y a un énorme turn over et du coup, il y a un grand clivage en ce moment entre la
456 direction et les personnes sur le terrain et ça entrave beaucoup et donc il faudrait que
457 tout le monde se remette un peu d'accord là-dessus mais ça passe pas par des team
458 builings ça passe par des questions de fond un peu qu'elle est notre vision par rapport
459 à ça, qu'est ce qu'on fait par rapport à ce jeune là ?

460 **Des supervisions alors plutôt ?**

461 Oui.

462 **Vous avez pas ça ?**

463 Non on n'a pas de supervisions, on a des fois des réunions générales, des R.A.S etc. il
464 faudrait qu'on ait plus, plus travailler parce qu'en fait c'est ça qui est un peu frustrant
465 ici c'est qu'on a plein d'idées, la direction elle amène plein d'idées et que c'est génial mais
466 on n'a jamais le temps de s'y atteler, j'ai une liste comme ça de tout ce que je voudrais
467 faire et finalement j'ai pas le temps, on ne me donne pas le temps pour pouvoir mettre
468 en place par exemple ce rapport, j'ai pas le temps de le mettre et pourtant j'ai plein
469 d'idées, ça nous ferait gagner du temps et ça soulagerait le travail, ça ferait un travail
470 plus efficace etc. et peut-être que le médical utiliserait de nouveau le rapport et que du
471 coup on connaîtrait mieux les informations mais j'ai pas le temps de mettre ça en place
472 donc... On a plein d'idées maintenant il faut qu'on nous donne du temps pour les mettre
473 en place. Ça veut dire plutôt des, on a déjà fait des équipes de travail etc. maintenant
474 c'est plutôt quand est ce qu'on peut travailler à ça tu vois. Plutôt des moments d'action
475 des des équipes de travail, des moments de, pour travailler à tous ces projets. Parce
476 que ces projets on les a. Mais les travailler, tu vois mettre en place. Et aussi encore
477 un point, un soucis qu'il y a je pense, c'est qu'il y a plus, les anciens travailleurs et
478 la nouvelle direction, il n'y a plus toujours la même vision donc c'est ce que souvent

479 ils disent les anciens c'est que les nouveaux, bien on a des nouvelles pratiques, on a
480 des nouvelles idées et on connaît pas les anciennes pratiques et ça déstabilise beaucoup
481 les anciens. Ils disent "mais enfin, enfin on a fait ça pour une raison et on fait pas
482 ça pour une raison et vous vous allez tout casser, vous ne prenez pas en compte notre
483 expérience, etc." donc là je pense qu'il faudrait aussi une meilleure, travailler un peu,
484 d'ailleurs le grand projet de cette année c'est de travailler le vademecum justement pour
485 un peu revoir toutes nos pratiques, est-ce qu'on est toujours d'accord là-dessus tous,
486 est-ce qu'on applique donc bien ça, est-ce qu'on mettrait pas ça à jour etc. c'est "ah
487 bien la direction va dire ça" et puis nous les travailleurs on est là "mais non c'est pas
488 comme ça qu'on fait" et...

489 **Super, merci. La dernière question de recherche donc c'est, c'est en lien avec**
490 **le deuxième rôle du COO c'est l'orientation vers les centres de deuxième**
491 **ligne et du coup ma première question c'est est-ce que tu m'expliquer com-**
492 **ment toi tu vas choisir les centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes**
493 **les jeunes ?**

494 Bien moi je peux pas vraiment choisir hein, je peux juste mettre des éléments...

495 **Recommander...**

496 Bien je peux recommander un centre hein, mais je peux juste mettre des recommanda-
497 tions donc moi souvent ça va être... (*réfléchit*) a besoin d'un suivi psy, de continuer un
498 suivi psy ou de commencer un suivi psy heu donc il faut un centre avec, qui peut fournir
499 ça. Heu pour les plus jeunes je vais essayer de demander des plus petites structures,
500 plus le jeune est jeune, plus je vais essayer de trouver des plus petites structures. Heu
501 (*réfléchit*) quand il y a de la famille par exemple, essayer de l'orienter vers la famille.
502 Quand on voit qu'il y a un réseau positif, bien je vais appuyer une demande pour qu'il
503 soit, qu'il reste près de ce réseau positif, famille ou même amis. La même chose pour
504 heu... si il y a un réseau négatif, on va essayer de l'éloigner, etc. Heu... (*réfléchit*). Oui
505 je sais même plus c'était quoi la question...

506 **C'était comment tu choisis les centres de deuxième ligne ?**

507 Tu peux pas les choisir. Tu peux pas les choisir et même la coordination je pense pas
508 qu'elle peut choisir, elle peut juste faire une demande pour rester ou quoi mais moi
509 je choisis vraiment pas en général, je dis plutôt il faut un suivi psy, il faudrait côté
510 francophone ou néerlandophone, près de cette ville là si possible etc. Et des fois, oui je
511 vais référer à un centre, mais pff des fois je réfère à un centre heu... mais c'est parce que
512 le jeune a envie d'être là ou il a des amis là ou etc. Mais quand c'est plutôt parce que
513 j'ai détecté une vulnérabilité alors en général je vais très peu dire un centre précis parce
514 que je connais pas en fait, je suis pas au courant. De quel centre s'occupe de quoi, est
515 ce qu'il y a un centre qui est spécifique pour ça ? Donc c'est plutôt que je vais relayer
516 qu'il y a cette vulnérabilité, il faudra en tenir compte dans l'inspection du centre.

517 **D'accord, OK. Ma question suivante mais je pense que t'y as répondu c'est**
518 **est-ce que tu tiens compte de la vulnérabilité du jeune lorsque tu orientes,**
519 **mais oui clairement tu parlais de l'âge, tu parlais du suivi psy...**

520 Oui. Et je m'assure que la coordination a bien ça en tête quand il vont faire la demande
521 de transfert, en général la coordination elle va dire "je vais bientôt faire la demande de
522 transfert" et moi à ce moment là je vais dire bien voilà, moi j'aimerais, j'ai plusieurs
523 points que j'aimerais bien qu'on tienne en compte pour la sélection du transfert etc.
524 c'est qu'il a de la famille là, c'est que faut absolument une petite structure parce que
525 il gère pas l'autonomie donc il sera plus pris en charge dans une petite structure. Ou
526 ça va être il faut absolument un suivi psy, etc, c'est une priorité ou voilà il a la phobie
527 de la nature etc, il a vraiment besoin d'un milieu urbain etc, est ce qu'on pourrait pas
528 garder une ville ou quoi ? Ou ah il faudrait absolument une formation, est ce qu'on
529 pourrait pas regarder une formation, donc moi je vais relayer souvent à la coordination,
530 soit j'envoie un mail, soit je le dis directement soit pendant les EMD, on va essayer de
531 se mettre d'accord sur un projet de transfert. Heu (*réfléchit*) on essaie de se dépêcher
532 sur certains jeunes par exemple qui ont un long parcours ici on va essayer plutôt de se

533 dépêcher, plus rapidement essayer de l'envoyer vers un projet plus stable. A l'inverse,
534 pour ceux que c'est un peu flou, que ça change beaucoup, on va essayer de prendre plus
535 de temps et pas de se précipiter pour être sûr de faire le bon choix du centre, parce qu'on
536 a déjà eu ici plein de fois où, finalement c'était un mauvais choix qu'on avait fait mais
537 on ne pouvait pas s'en rendre compte dès deux semaines, hors c'est à partir de deux
538 semaines qu'on devrait commencer à faire le transfert, et on se rend compte que tiens
539 lui en faudrait quand même qu'on attende, qu'on ait plus de temps d'observation, donc
540 on va ralentir un peu on va se dire on va s'accorder encore une semaine d'observation
541 et après on va rediscuter d'un plan de transfert. Donc heu, donc voilà.

542 **OK. Heu c'est une décision du coup qui est plutôt collective en soit, vous allez**
543 **toi, l'assistante sociale responsable avec la coordination mais avec l'avis...**

544 Pour les cas vulnérables oui. Pour sinon, non. Si c'est un truc très évident par exemple
545 heu le jeune a moins de 14 ans, c'est une vulnérabilité assez simplement, bah je vais dire
546 bah voilà il faut un centre et ça ça paraît logique. Pour les cas plus complexes, heu les
547 jeunes filles ou pour où on a un soupçon de réseau ou psychologiquement ça va pas, ou
548 il y a un comportement agressif etc., ou suspicion de consommation alors là ça va être
549 plutôt en équipe, on va faire des EMD, on va en discuter etc. Mais c'est pas toujours
550 nécessaire.

551 **D'accord. Est-ce que tu ressens parfois que les décisions d'orientation ça**
552 **pourrait mener à des difficultés pour le jeune par la suite ? Donc heu quand**
553 **tu orientes vers tel centre enfin ou en tout cas quand tu fais...**

554 Mal orienter tu veux dire ?

555 **Oui oui.**

556 Tout à fait. D'ailleurs j'ai eu le cas deux fois le mois passé. Ça m'a vraiment... fait
557 travailler parce que j'avais l'impression qu'on avait tout fait ici ce qu'on pouvait, j'avais
558 relayé tout ce que je pouvais, et on en est arrivés à deux choix de transfert mais
559 complètement... pires que, et alors, c'est ça qui était drôle, un jeune pour lequel on

560 avait beaucoup moins travaillé parce qu'on n'avait pas détecté de vulnérabilité, sans
561 rien et il a eu le centre... qui aurait été, qui était adapté pour l'autre et l'autre il a
562 eu un centre mais mille fois pire quoi et donc là ça m'a fait réfléchir, comment c'est
563 possible qu'on arrive alors qu'on met tout en place dès qu'il y a un problème, puisque
564 j'ai vu les problèmes que j'ai pu voir c'est, on a eu un problème ici en interne de mau-
565 vaise communication. Donc moi j'ai relayé des informations mais le problème c'est que
566 le projet du jeune a changé etc. Heu... et donc ça a évolué donc dans je sais pas si
567 tu sais un peu dans MATCHIT ils ont rajouté des infos sur des infos et donc c'était
568 "ah il a absolument besoin d'un centre en milieu urbain, d'un suivi psy, heu il voudrait
569 aller avec son ami à tel centre, puis il voudrait faire des formations" et puis finalement
570 il y avait tellement de critères que ça s'est emmêlé et ils ont choisi un centre... que
571 finalement on avait oublié le critère le plus important, c'est une petite structure et
572 donc finalement donc, oui on avait relayé tous ces points, mais ils l'ont transféré dans
573 un centre de 400 personnes et là on s'est dit "wow" et pourtant, oui il y aurait le suivi
574 psy, il y aurait un milieu urbain, il y aurait... Mais finalement on s'est dit mais non en
575 fait la première chose c'était, c'était quand une structure un peu plus personnelle. Donc
576 là on s'est vraiment posé des questions sur quels critères on donne, etc. Donc je crois
577 que déjà là il y avait une mauvaise communication entre nous parce qu'on a trop donné
578 d'informations. C'est pas non plus la faute d'en avoir discuté parce qu'on en a beaucoup
579 discuté mais on s'est pas mis d'accord et je pense qu'il y a aussi un problème via le
580 relais qu'on fait à la cellule du dispatching où eux décident des transferts, où là aussi il
581 y un souci parce que je sais pas, c'était pas le plus adapté non plus et encore finalement
582 c'était aussi avec le jeune, c'était un jeune qui changeait énormément de projet et c'est
583 là question de à quel point on accorde une place à ce que le jeune, oui le jeune sait ce
584 qui est bien pour lui mais jusqu'à quel point et si ça change tous les jours etc. Et donc
585 ça posait beaucoup de beaucoup de questions (*réfléchit*) et voilà aussi un autre point,
586 c'est c'est comme tu le dis, quand on voit que c'est un profil vulnérable, compliqué

587 vulnérable pas juste la vulnérabilité c'est pas juste qu'il a moins de 14 ans mais un truc
588 plus compliqué ça alors il faudrait prendre plus de temps. Parce que par exemple là on
589 avait un jeune qui est arrivé ici rapidement, il était très mal d'un point de vue psy on
590 va dire, il se sentait vraiment pas bien, on sentait qu'il avait besoin vite d'être transféré
591 dans une plus petite structure, enfin il avait besoin d'être transféré plus vite et donc
592 on a essayé de faire vite un transfert mais finalement on s'est rendu compte quand le
593 transfert est arrivé, que que on avait été trop vite parce que finalement on s'est rendu
594 compte qu'il avait des besoins plus importants encore c'était de trouver une toute petite
595 structure parce qu'il avait besoin de calme, de repos etc. mais nous comme on était
596 précipité on a fait une demande pour un centre, oui pour MENA avec une vulnérabilité
597 psy, mais finalement si on avait attendu encore plus, on aurait pu faire une demande
598 plus adaptée. Donc c'est encore la balance de nouveau entre vouloir se dépêcher vite,
599 et en même temps pas trop pour ce jeune là parce qu'il faudrait laisser plus de temps à
600 l'observation donc moi ce que je suis en train de me dire suite à ces deux histoires c'est
601 que, mieux communiquer avec la coordination, plus de temps à l'observation, plus de
602 temps pour prendre la décision d'un transfert, pas directement, prendre plus de temps
603 pour ces cas là. Et oui et aussi il y avait eu, moi j'étais... on s'était rendu compte que
604 la coordination avec ajouté elle-même des événements qu'elle estimait de vulnérabilité.
605 Heu mais moi j'étais pas d'accord avec cet événement que j'avais eu en entretien alors
606 que la coordination ils étaient venus juste dire en passant dans le bureau "ah il faut
607 rajouter ça" donc ça posait la question de oui mais finalement à quoi je sers moi si au
608 final tout le monde peut rajouter comme ça parce qu'il s'est rendu compte que, donc
609 je me demandais est-ce qu'on pourrait pas, est-ce qu'il faudrait pas non plus empêcher
610 la coordination de rajouter comme ça eux ce qu'ils pensent eux avant qu'on en ait tous
611 parlé etc. parce que finalement ils sont arrivés avec plein d'autres critères que moi
612 j'étais pas pour, ça a embrouillé tout. Donc est-ce qu'il faudrait pas mieux sélectionner
613 le moment où on rajoute ça et qu'on est tous d'accord.

614 **Avec l'accord en tout cas de l'assistante sociale, du dossier...**

615 Oui c'est ça. Quand on en a discuté et c'est pas juste "ah tiens le jeune m'a dit qu'il
616 voulait aller là". Parce que donc voilà mais donc du coup j'ai, ces deux derniers mois
617 j'ai eu deux jeunes on en est arrivé à... on a fait quelque chose de pire que bien. Enfin
618 je sais pas comment est l'expression mais heu, mais on est arrivé on a fait plus de mal
619 que de bien et ça ça m'a vraiment interpellée. Par rapport à ça parce qu'on a raté notre
620 mission donc on est arrivé avec les meilleures intentions du monde finalement à voilà.
621 Donc pour un on a pu quand même se rattraper, un où on n'a pas laissé ça comme ça
622 mais on s'est quand même pris une claque en se disant mais enfin, comment on en est
623 arrivé là alors qu'on a mis tout en place comme d'habitude etc. et on était tous au
624 courant et voilà.

625 **OK. Super merci bien je pense que tu as répondu à toutes mes questions,**
626 **est ce que tu penses que tu as d'autres choses que tu as à ajouter ?**

627 Non, j'ai déjà beaucoup parlé (*rires*).

628 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
629 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
630 **les suites de cette recherche.**

Entretien 7

02/04/19, durée : 30'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 J'ai 48 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Heu... (*réfléchit*) ma profession est assistant logistique. (*réfléchit*) Et mon rôle est,
8 auprès des MENA, donc en général, c'est la gestion des stocks et... des stocks comme
9 la papeterie, l'hygiène, de produits dangereux, etc. Et heu... (*réfléchit*) aussi la gestion
10 du réfectoire donc les services repas, le lavoir, le vestiaire, et heu... et aussi le transport
11 des jeunes dans les transferts et encore d'autres, plein de services et de tâches de la
12 vie quotidienne pour les MENA. Donc on est en contact, (*réfléchit*) on va dire heu,
13 permanent avec les jeunes.

14 **Ok. Quelle est ta formation initiale ?**

15 Moi, j'ai, j'ai voilà, paradoxalement, j'ai une licence, donc en Algérie j'ai l'équivalence
16 de ma licence en droit niveau B. Heu...(*réfléchit*) voilà, donc ma formation est juridique.

17 **Ok. Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

18 Je travaille depuis fin 2011, ça va faire 8 ans.

19 **Et pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

20 J'ai choisi de travailler ici au début donc quand j'ai postulé, je voulais travailler dans les
21 ressources humaines parce que j'avais effectué une formation en ressources humaines et
22 puis j'ai vu qu'il y a un poste de logistique au centre, donc au centre de Fedasil. Donc
23 j'ai postulé et j'ai commencé à travailler au début donc (*réfléchit*), voilà je cherchais du
24 travail, à travailler. Et puis... on m'a proposé un contrat de CDI et à ce moment-là que,
25 voilà, j'ai vu que le travail c'était varié, polyvalent, heu... (*réfléchit*) et aussi en contact
26 permanent avec les jeunes et c'est la raison pour laquelle, voilà j'ai...

27 **Tu as accepté...**

28 Voilà, j'ai accepté de rester et de continuer le trajet avec les jeunes.

29 **Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le but**
30 **de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**
31 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**
32 **du COO. Cela est donc en lien avec les observations que tu réalises durant**
33 **ton travail qui te permettent ensuite d'établir le profil médical, social et**
34 **psychologique du jeune. Dans ton quotidien, quels sont les éléments que tu**
35 **observes chez les MENA ?**

36 (*réfléchit*) Heu... Je peux dire que le service logistique donc il participe dans le rôle
37 d'observation des jeunes parce que on est en contact avec les jeunes que ce soit dans
38 les, au moment des repas, le service des repas, ou dans le vestiaire quand on distribue
39 les vêtements, au lavoir quand ils font la lessive et heu... (*réfléchit*) donc, étant donné
40 que nous sommes en contact avec les jeunes donc on contribue aussi à donner des
41 observations, relater des informations concernant les jeunes. Heu... (*réfléchit*) voilà
42 donc auprès des assistants, nos collègues assistants sociaux et aussi les éducateurs et à
43 la coordination, la direction. Et ce qu'il y a aussi donc, c'est-à-dire notre service, donc
44 nous sommes, X (*son collègue assistant logistique*) et moi, des arabophones donc on est
45 souvent sollicités pour faire des traductions quand les jeunes arrivent et les intakes. Et à
46 ce moment-là, on détecte, c'est-à-dire si on détecte des vulnérabilités ou des informations

47 importantes donc c'est de notre devoir de relater ces informations.

48 **Ok et est-ce que tu pourrais me donner des exemples de choses que tu**
49 **observes auprès des jeunes ?**

50 Par exemple, des jeunes, il y a des jeunes étant donné que, vu c'est-à-dire (*réfléchit*),
51 notre approche linguistique, il y a des jeunes qui nous donnent des informations qui
52 n'osent pas dire toute la, enfin dire toutes les informations qui les concernent donc
53 nous, donc il y a des jeunes qui nous font confiance par exemple et qu'on voit que ces
54 informations sont très importantes et utiles, que ils sont sous la menace par exemple
55 ou quoi que ce soit, on a le devoir de relater ces informations pour l'intérêt des jeunes.

56 Et je peux donner des exemples, il y a des jeunes par exemple qui sont là qui sont, par
57 exemple, qui passent par plusieurs pays alors qu'ils ne veulent pas, par exemple, quand
58 ils passent par la Grèce ou ils passent par l'Italie, quand ils arrivent alors ils ne disent
59 pas tout donc sur leur passage, leur trajet de voyage et donc voilà quand ils donnent
60 leurs empreintes dans ces pays là donc il y a Dublin donc qui les concerne donc nous on
61 leur explique que c'est dans leur intérêt de dire tout comme ça parce que ça sert à rien
62 de cacher ça parce qu'ils vont le savoir et voilà, donc c'est une perte de temps pour eux.
63 Donc ça c'est un exemple que je peux donner aussi mais il y en a aussi plein d'autres.

64 **Ok. Quels sont les éléments qui te permettent d'identifier un jeune comme**
65 **plus vulnérable qu'un autre ? Quand tu observes, tu discutes avec lui, est-ce**
66 **qu'il y a certaines choses qu'il te dit ou que tu vas observer où tu te dis là**
67 **je le considère comme plus vulnérable ?**

68 Oui, certainement. Il y a plein de jeunes que nous, moi personnellement, pendant ces
69 huit ans, j'en ai vu beaucoup des vulnérables qui ont besoin d'aide. Il y a des jeunes
70 qui sont par exemple au début... Je peux donner un exemple d'un jeune malien quand
71 il est arrivé ici, il était tout calme, voilà, normal. Mais après quelques semaines, il a
72 commencé à changer, à être nerveux, agité et tout, et on a constaté que ce jeune là, il
73 consomme beaucoup d'aspirine. Et que voilà, moi par exemple quand je rentrais parfois,

74 j'entendais des cris, des hurlements et tout et des bruits. Et voilà donc quand il était
75 dans le besoin, il tapait partout, les armoires, voilà. A ce moment là j'ai constaté que
76 le jeune, que c'est pas normal qu'il agisse ainsi. Et voilà et donc on a constaté que ce
77 jeune-là, il était sous influence de psychotropes, oui.

78 **Donc c'est plutôt en lien avec la consommation, est-ce que tu penses à**
79 **d'autres éléments clés ? Tu vois quand un jeune te parle est-ce que tu te dis**
80 **"là c'est un signal qu'il est plus vulnérable" ?**

81 Heu... (*réfléchit*)

82 **Par exemple avec les autres, on avait parlé des problèmes de sommeil,**
83 **d'appétit. Toi peut-être l'appétit tu peux observer plus aux repas ?**

84 Il y a des jeunes, ça nous est arrivé par exemple, je peux donner puisqu'on a parlé, par
85 exemple, par rapport aux repas. Parfois il y a des jeunes qui ne veulent pas, moi je me
86 souviens qu'il y a un jeune qui ne voulait pas manger la viande de boeuf. Il mange le
87 poulet, il mange le poisson. Parce qu'au début je croyais que c'était un végétarien. Je
88 lui ai posé la question et il m'a dit que non il mange la viande sauf la viande de boeuf.
89 Et donc il m'a intrigué. Et je lui ai posé la question, je lui ai dit "Pourquoi tu manges
90 pas le boeuf ?" Donc il ne voulait pas au début me raconter pourquoi mais après, voilà
91 j'ai insisté et tout, et puis il m'a dit, il m'a raconté son histoire et j'étais très étonné...
92 par sa croyance. Il croyait que heu..., il était menacé chez lui, en Afrique, et que il
93 disait qu'il était marabouté on va dire, et que s'il mangeait la viande de boeuf ils vont
94 savoir où il est, ils vont venir le chercher et ils vont lui faire du mal. Donc ça c'était sa
95 croyance et il croyait vraiment à ça et je trouvais que c'était, c'était pas normal. Donc
96 j'ai discuté avec notre psychologue et le service médical et puis voilà...

97 **Tu as relayé l'information...**

98 J'ai relayé l'information.

99 **La deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui est pro-**
100 **posé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables. Que**

101 fais-tu, en lien avec ton métier de logisticien lorsqu'un MENA est identifié
102 comme vulnérable ? Donc tu disais que tu relayais l'information, est-ce que
103 tu fais d'autres choses ? Donc tu vas discuter avec le jeune, est-ce que tu
104 vas essayer de le voir plus régulièrement, d'avoir plus de contacts avec lui
105 ou...?

106 Nous avons dans le centre donc heu... on va dire voilà les services, c'est-à-dire avec
107 des tâches, des missions et chaque service a son rôle. Nous, notre rôle c'est le service,
108 l'hygiène, la sécurité, quelque soit les jeunes ou les travailleurs, l'infrastructure et tout
109 ce qui touche la sécurité et l'hygiène. Et heu (*réfléchit*) aussi vu que nous travaillons
110 aussi pour les jeunes vulnérables, donc on contribue aussi d'une manière ou d'une autre
111 à, que ce soit relayer les informations ou même parfois résoudre les problèmes entre
112 les jeunes, heu... quand voilà on a besoin de nous pour traduire ou intervenir pour,
113 quand il y a moins d'effectifs, ou quand il y a des bagarres on va dire générales et tout,
114 on intervient et auprès de jeunes donc oui on communique, on parle, on discute, on
115 conseille. C'est dans notre rôle aussi, oui.

116 **Ok. Quel accompagnement est organisé dans le centre pour ces jeunes**
117 **vulnérables par l'ensemble des travailleurs ?**

118 Donc heu... pour les plus vulnérables, donc (*réfléchit*) c'est un mot un peu, on va dire,
119 c'est difficile à définir parce que ça peut être les bas d'âge, les moins de 14 ans, comme
120 ça peut être pour les jeunes qui ont un vécu difficile ou des problèmes de handicap, ça ça
121 nous est arrivé. Mais ça dépend les cas donc il y a des cas où on peut aider, on peut, on a
122 eu des cas aussi, des jeunes malades, gravement malades donc a adapté par exemple les
123 chambres, donc on a mis, c'est-à-dire quand il y a un malade qui est gravement malade
124 donc on le met dans une chambre seul, adaptée, différente que les autres. Avec plus de
125 moyens, voilà un bureau, s'il lui faut un PC, ça ça nous est arrivé avec un service repas
126 dans la chambre donc on s'adapte. Et on essaye aussi, par exemple, les jeunes qui ont
127 moins de 14 ans, par exemple, on les met à côté de la permanence, à côté des chambres

128 des filles comme ça ils sont surveillés, voilà. Donc on essaye de mettre en place des
129 procédures, des, on va dire...

130 **Des adaptations, au final...**

131 Des adaptations pour ce public vulnérable. Mais, c'est-à-dire, (*réfléchit*) c'est pas
132 suffisant parce que on a parfois des difficultés par rapport aux jeunes qui ont des
133 vulnérabilités spécifiques et que voilà. On essaye de faire notre mieux mais ils ont besoin
134 par exemple d'être à l'hôpital ou suivi par, on a dire, des compétences spécifiques donc
135 là c'est pas facile. Voilà.

136 **Vous êtes un peu limités parfois dans...**

137 On est limités dans nos moyens et nos compétences.

138 **Ok. Et aussi le temps peut-être ? Le fait qu'ils ne restent pas longtemps chez**
139 **vous ça vous limite aussi parfois ? Tu vois par exemple le suivi psychologique,**
140 **bien vu qu'il reste qu'un mois parfois c'est un peu court pour vraiment initier**
141 **des choses, mettre des choses en place.**

142 Heu... oui mais (*réfléchit*) c'est-à-dire la période de séjour des jeunes ici c'est entre deux
143 semaines et ça peut aller jusqu'à deux mois, mais il faut du temps pour détecter ces
144 vulnérabilités et tout mais le problème est que, nous vu notre travail et l'effectif, on a
145 pas assez le temps, c'est-à-dire dans un mois, de tout détecter on va dire. Donc c'est pas
146 facile. Heu... parfois voilà il y a des jeunes qui, on voit directement leurs vulnérabilités,
147 on essaye de les transférer dans des lieux adaptés, enfin des centres adaptés. Et parfois
148 voilà, on a pas le choix donc on fait voilà, on a assez le temps, parfois les jeunes restent
149 et on voit que les jeunes ils ont besoin d'aide ou qu'ils sont plus vulnérables ou... Donc
150 il y a la notion du temps, c'est vrai mais il y a aussi le problème d'effectif. Parfois on est
151 deux-trois travailleurs sur le terrain, on a pas le temps pour gérer 50 jeunes ou même
152 60 jeunes vu qu'on est maintenant, avant on avait une capacité de 50 et maintenant on
153 est monté jusqu'à 60 jeunes. Donc je pense que ni la durée, ni l'effectif n'est favorable
154 pour... faire le travail à 100%, on va dire, pour les jeunes vulnérables.

155 **Est-ce que tu penses à d'autres éléments qui vont rendre votre travail plus**
 156 **compliqué ou justement qui vont faciliter votre travail au quotidien ?**
 157 Comme...?

158 **Tu parles des moyens, des effectifs donc ça ça entrave votre travail.**
 159 Oui.

160 **Est-ce qu'il y a des choses qui vont faciliter votre travail ici au sein du centre**
 161 **?**

162 Heu... (*réfléchit*) maintenant donc après l'augmentation de la capacité, on était 50 donc
 163 maintenant on peut accueillir jusqu'à 60 jeunes. Mais on a aussi engagé en CDD des
 164 travailleurs comme des assistants sociaux, comme un logisticien et aussi des éducateurs.
 165 Heu... ça nous a beaucoup aidé. Donc voilà de mener le travail bien comme il faut. Parce
 166 qu'avant, on faisait donc, pour faire le travail de qualité envers les jeunes, donc les ser-
 167 vices, répondre à leurs demandes, leurs besoins et (*réfléchit*) faire, c'est-à-dire au final,
 168 observer mieux les besoins des jeunes. Donc pour cela il faut beaucoup d'éléments, il faut
 169 l'effectif, il faut les moyens, moyen matériel, heu... Pourquoi je dis les moyens ? Parce
 170 qu'on a besoin aussi de faire par exemple l'infrastructure, bien gérer l'infrastructure,
 171 gérer les espaces, plus de matériel sportif, voilà, éducatif, etc. Et... on a maintenant,
 172 on va dire, l'effectif... on a l'effectif, on a des nouveaux avec des CDD, ça c'est bien.
 173 Ça c'est un atout pour le centre. Mais il y a certaines choses que... on va dire on a
 174 des difficultés comme les infrastructures, comme l'état des sanitaires, comme l'état des
 175 douches, des toilettes, des... du matériel qu'on a besoin en général pour le centre. Ça
 176 on a des difficultés pour ça et c'est pas facile.

177 **Ok. Selon toi, quels ajustements pourraient être réalisés dans la manière**
 178 **de travailler au sein du centre, au niveau de l'accompagnement de manière**
 179 **générale ?**

180 (*réfléchit*)

181 **Si c'est difficile, tu peux me dire...**

182 Non parce que c'est une question, on va dire, qui demande de la réflexion.

183 **C'est difficile de dire comme ça...**

184 Oui parce que nous, ce qui est bien dans notre centre, on a des procédures, on a un

185 vademecum, on a des outils de travail. On a...

186 **Le briefing ?**

187 Voilà, le briefing, le rapport. On a, durant des années, parce que c'est un centre qui est

188 là depuis 15 ans, et d'ailleurs le mois de septembre...

189 **Vous allez fêter ?**

190 Oui, à l'occasion des portes ouvertes... Donc tu es la bienvenue.

191 **Oui, chouette !**

192 Donc on va organiser une porte ouverte et en même temps la fête des 15 ans du centre.

193 Voilà. (*réfléchit*) On peut mettre beaucoup de choses en place, il y a toujours, on

194 fait beaucoup de projets ici, ça c'est bien, on a beaucoup de projets actuels et avant

195 on a réalisé beaucoup de projets pour les jeunes, éducatifs... Comme maintenant par

196 exemple on a fait les projets pour le climat donc on sensibilise les jeunes au climat parce

197 que c'est l'actualité en Belgique et en Europe en général, dans le monde donc actuel.

198 Donc (*réfléchit*) le climat, l'hygiène, très important aussi. Tout ce qui concerne aussi,

199 on donne aussi des cours et pendant les cours on essaye de sensibiliser les jeunes par

200 rapport au sujets importants comme, heu... (*réfléchit*) comme j'ai dit, l'hygiène, la

201 sécurité, les, on va dire, les procédures en général, les procédures pour leurs démarches,

202 voilà le trajet qu'ils doivent faire ici, dans les centres, de première ligne, deuxième ligne,

203 etc. Et oui, je sais pas si... Je parle en général mais il y a beaucoup de choses qui sont

204 faites et aussi qui sont en cours donc des collègues donc voilà. Il y aussi par exemple

205 un projet de potager qu'on est en train de travailler dessus avec le service ressources

206 humaines et on en a plein d'autres aussi.

207 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**

208 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne. Est-ce que toi tu as**

209 **l'impression que tu as un rôle à jouer dans l'orientation de MENA ? Même**
210 **de manière indirecte...**

211 Mon rôle, je pense que la logistique, je pense qu'elle n'a pas de rôle à jouer pour
212 l'orientation des jeunes. Sauf que nous, par exemple, moi je fais le backup chauffeur,
213 quand le chauffeur il n'est pas là, je fais le transport des jeunes vers... Donc on peut être
214 un moyen de transfert des jeunes mais la décision et... ça revient à la coordination et à la
215 direction mais indirectement, on peut dire que peut-être sur base de notre observation,
216 heu... peut-être que (*réfléchit*) la direction et la coordination prennent voilà le choix
217 d'orienter les jeunes dans les centres de deuxième ligne.

218 **Ok. Par rapport à ce que tu dis...**

219 Par rapport à ce qu'on raconte, à ce qu'on observe et voilà, ça peut-être. Mais l'orientation,
220 on a parfois des jeunes qui nous demandent d'être orientés par exemple vers les centres
221 néerlandophones ou francophones, ça on relate aussi à nos collègues les assistants soci-
222 aux, c'est juste des demandes, on peut faire des demandes, mais pour l'orientation, je
223 pense que la logistique c'est pas son rôle.

224 **Ok. Et donc la décision elle est majoritairement prise par la coordination**
225 **et la direction.**

226 Je pense oui c'est ça.

227 **Est-ce que tu as l'impression que pour eux c'est difficile de prendre les**
228 **décisions d'orientation ou c'est quelque chose qui se fait facilement ?**

229 Heu... ça dépend. (*réfléchit*) Moi vu que je ne fais pas, ça nous concerne pas notre
230 travail, on pas trop d'informations sur le sujet mais, parfois on a des jeunes qui restent
231 plus qu'un mois ou deux mois. Donc on se pose des questions pour ces jeunes et ces
232 jeunes déjà ils posent beaucoup de questions par rapport à ça. Mais on sait que, c'est-
233 à-dire, c'est pas que la décision de la coordination, de la direction mais il faut voir aussi
234 la disponibilité dans les autres centres. Et les places qui sont disponibles donc heu...
235 j'imagine bien que c'est pas facile pour eux vu que les jeunes veulent aussi être transférés

236 donc voilà. Mais parfois ça traîne et... parfois on pose la question à nos collègues, aux
237 coordinateurs et que on nous dit que voilà, vu que parfois c'est saturé dans les centres
238 de deuxième ligne donc du coup on a des jeunes quand ils arrivent, donc ils restent
239 longtemps ici en attendant que les places se libèrent en deuxième ligne. Donc c'est pas
240 que, c'est-à-dire c'est un problème général et que si ça bloque au niveau des demandes
241 d'asile par exemple, par exemple au niveau du CGRA ou... l'Office des étrangers donc
242 du coup, si par exemple on a beaucoup de dossiers à traiter et que c'est saturé, et que
243 ça n'avance pas beaucoup alors du coup les jeunes qui sont en deuxième ligne donc ils
244 restent et puis en première ligne donc il y aura un impact en fait...

245 **C'est un effet boule de neige un peu...**

246 Oui, c'est ça.

247 **Ressens-tu parfois que ces décisions pourraient mener à des difficultés pour**
248 **le jeune ? C'est que parfois quand on choisit tel ou tel centre, tu ressens**
249 **que pour le jeune ça ne va pas bien se passer ou ça va être compliqué pour**
250 **lui... Si par exemple il a demandé un centre francophone et qu'on le met**
251 **dans un centre néerlandophone, est-ce que parfois ça crée des problèmes ?**

252 En fait moi je pense que nous ici, je parle pas à la place de la coordination ou de la
253 direction, mais je pense que (*réfléchit*) on oriente le jeune selon ses besoins déjà, c'est-à-
254 dire ce qui est le mieux pour lui, et aussi par rapport à son souhait. Parce qu'il y a des
255 jeunes qui souhaitent aller dans un centre parce qu'ils ont des amis, des proches là-bas
256 donc nous, notre politique on va dire, c'est d'approcher les jeunes avec leurs proches
257 et leur famille, leurs amis. Donc c'est mieux pour eux, c'est bénéfique pour eux. La
258 difficulté, quand il n'y a pas assez de places dans ces centres là donc on est contraints
259 après un certain temps de, malgré tout, de transférer les jeunes, et de pouvoir libérer
260 de la place pour les jeunes qui arrivent. Donc je pense que la difficulté elle est là. C'est
261 ça en fait. Et c'est déjà arrivé. Il y a des jeunes qui sont orientés dans des centres où
262 qui après ils viennent ici en visite et ils nous disent qu'ils sont pas contents du centre,

263 qu'ils sont pas bien ou voilà qu'ils sont loin...

264 **Que ça ne leur convient pas.**

265 Que ça leur convient pas. Comme il y a aussi des autres qui sont satisfaits, qui sont
266 bien, qui sont voilà. Et c'est pas facile. C'est pas facile de satisfaire on va dire les
267 besoins et les demandes de tout le monde je pense.

268 **Oui tout à fait. Surtout avec le nombre de places qui est assez limité**

269 Avec le nombre de places et les moyens qu'on a, voilà.

270 **Ok, parfait merci. Nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu d'autres**
271 **choses à ajouter par rapport aux différentes questions que nous avons abordé**
272 **? Des choses qui te viennent en tête ?**

273 Heu... (*réfléchit*) Ce qui me vient c'est que... On est toujours là. Donc le centre
274 il fonctionne, voilà. On est, c'est-à-dire, on a renouvelé beaucoup, le personnel se
275 renouvelle, voilà beaucoup de nouveaux dans l'équipe. Et que voilà on, on va dire, on
276 évolue et on s'adapte. Et voilà je pense que notre mission elle est toujours là. C'est
277 que nous on est, on doit fournir un service de qualité et que voilà. Et notre rôle c'est
278 l'orientation, enfin l'observation et l'orientation. Mais ça reste toujours la difficulté des
279 moyens, de budget et voilà. Mais malgré tout, voilà on fait, on travaille avec les moyens
280 du bord et on essaye toujours de faire notre mieux pour satisfaire nos jeunes.

281 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
282 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
283 **les suites de cette recherche.**

Entretien 8

02/04/19, durée : 30'

1 **Voilà donc j'ai d'abord juste quelques questions pour te connaître un peu**
2 **plus. Donc première question quel âge as-tu ?**

3 J'ai 27 ans.

4 **Ok. Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès**
5 **des MENA ?**

6 Donc moi je travaille comme infirmière dans le service médical au centre heu...*(réfléchit)*
7 et c'est quoi mon rôle auprès des MENA, je pense c'est juste heu... fournir les soins
8 médicaux et faire des intakes avec les nouveaux jeunes qui viennent au centre pour
9 ouvrir leur dossier, pour commencer leur suivi, pour écouter quand ils ont déjà des
10 plaintes médicales et après aussi orienter les jeunes vers des services appropriés selon
11 leurs besoins.

12 **Ok. Quelle est ta formation initiale ?**

13 Moi je suis sage-femme de base et après j'ai fait un master coopération nord-sud et en
14 2016 j'ai fait la médecine tropicale.

15 **OK, Anvers ?**

16 A Anvers, oui.

17 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

18 Heu j'ai commencé mon contrat ici en janvier de cette année, mais j'ai déjà travaillé ici
19 en 2015 comme infirmière indépendante durant la crise migratoire, qu'ils ont eu besoin

20 de plus de staff. Donc je connais les deux centres que je travaille heu... (*réfléchit*) mais
21 maintenant c'est avec un contrat.

22 **OK et quand tu étais venue en 2015 tu étais restée combien de temps ?**

23 2015 j'ai fait plusieurs centres juste pour faire un peu les "gap filling" où ils ont eu
24 besoin. Donc j'ai commencé je pense heu (*réfléchit*) l'été 2015 jusqu'à décembre 2015 et
25 après j'ai commencé mes études de médecine tropicale, donc 6 mois à peu près peut-être.

26 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

27 Heu (*réfléchit*) dans ce centre bon, pour moi c'était toujours, moi j'étais toujours
28 intéressée dans, dans le travail un peu dans le côté social, que ton contrat, heu ton
29 contrat, ton travail c'est pas que le médical mais c'est aussi un côté social qui joue et
30 l'interculturalité j'ai toujours trouvé intéressant pour travailler avec et en même temps
31 aussi travailler avec des jeunes. Heu la population cible ici aux deux centres c'est des
32 MENA, et moi je trouve que c'est un groupe assez spécifique avec des besoins spécifiques
33 heu... qui m'attirent et c'est un peu ça. Avant j'étais aussi toujours dans le scoutisme,
34 peut-être que ce n'est pas lié mais j'ai toujours travaillé avec des jeunes, j'aime tra-
35 vailler avec des jeunes, avec leur background, je pense tout l'ensemble a donné l'envie
36 de travailler au centre.

37 **Ok parfait merci. Donc j'ai fait trois questions de recherche dans mon**
38 **mémoire, ma première question de recherche elle est en lien avec le pre-**
39 **mier rôle du COO qui est l'observation donc c'est les observations que vous**
40 **réalisez en tant que travailleur au sein du centre pour dresser le profil du**
41 **MENA. Et du coup ma première question c'est dans ton quotidien, quels**
42 **sont les éléments que tu vas observer auprès des MENA ?**

43 Oui. Donc mon rôle surtout c'est... (*réfléchit*) bien comme je l'ai dit le service médical,
44 donc heu... les choses que, que moi j'observe c'est durant aussi les entretiens que je fais
45 avec eux, leur comportement général mais aussi pour moi surtout le lien qu'ils mettent
46 entre leur psyché et leur corps. Et les besoins qu'ils ont à côté de ça parce que on voit

47 qu'il y a beaucoup de jeunes qui viennent qui ont déjà un long chemin avant, qu'ils ont
48 plus de besoins multiples donc social, médical, psychologique et qui sont tous liés mais
49 eux ils peuvent pas les différencier, c'est quoi un besoin psychologique et c'est pas un
50 problème de santé. Et pour moi ça c'est une observation que j'essaye de faire et aussi
51 la vulnérabilité comme tu as dit selon leur histoire. Mais au début c'est toujours un
52 peu difficile quand c'est le premier contact, on n'est pas encore là pour heu (*réfléchit*)
53 peut-être ne pas casser toutes leurs barrières mais juste parce que parfois ils ont eu des
54 mécanismes pour survivre durant leur chemin mais dans le premier contact pour moi
55 c'est vraiment le premier contact, d'abord voir comment ils réagissent et sur base de ça
56 après voir un peu leurs besoins et voir les observations, la vulnérabilité mais en même
57 temps on a aussi des limites parce que comme tu dis on est dans un centre d'orientation
58 moi je trouve qu'en un mois tu peux avoir des observations mais est-ce que, qu'elles
59 sont objectivées ? C'est un peu difficile mais c'est un peu ça qu'on a des réunions
60 multidisciplinaires pour voir un peu notre côté de la santé, côté psychologique et côté
61 social, qu'est-ce que ça donne et qu'est-ce qu'on retient de tout ça, tous ensemble. Heu...
62 je sais pas si ça répond à ta question ?

63 **Oui oui ça répond à ma question. Et du coup les observations, c'est plutôt**
64 **quand tu es en entretien ou est-ce que tu vas aussi observer quand tu te**
65 **balades dans le centre ou par exemple quand tu fais des ateliers spécifiques,**
66 **tu observes aussi à ce moment là ?**

67 Ça c'est sur, je pense qu'on est toujours un peu dans le mood d'observation, comment
68 les jeunes se comportent mais j'essaye aussi, ici dans le bureau médical c'est vraiment
69 confidentiel, donc j'essaye aussi de ici me mettre en personne de confiance mais aussi
70 en dehors du bureau médical, je peux aussi rigoler avec les jeunes, un peu plus libre
71 que ce que je fais ici au bureau. Donc les observations en dehors du bureau peuvent
72 être totalement différentes des choses que je vois ici, et ça c'est aussi garder un peu sa
73 neutralité, neutralité dans le sens que ça se ne se voit pas que j'ai eu un entretien avec

74 un jeune deux secondes avant dans le couloir donc c'est juste un peu les observations
75 moi j'ai aussi parfois l'impression que les, que comment ils se comportent dans le couloir
76 c'est pas toujours représentatif de la manière dont ils se sentent. Heu (*réfléchit*) donc
77 oui bien sûr et dans les ateliers oui et non mais les trucs dans les entretiens en groupe
78 c'est toujours différent des entretiens individuels. Donc on a plusieurs observations mais
79 en même temps aussi il y a un turn over qui est assez grand, parfois connaître le nom,
80 voir qui est qui c'est déjà difficile donc les observations super bien objectivées ou à
81 généraliser c'est un peu difficile.

82 **Ok. Quels sont les éléments, quand tu observes, qui te permettent de dire**
83 **qu'un jeune est plus vulnérable qu'un autre ?**

84 Heu déjà je pense le sexe de la personne peut déjà mettre une personne plus vulnérable
85 parce que je pense que quand il y a une fille qui entre, je mets comme priorité de la
86 voir parce que aussi sur le chemin migratoire ou juste dans leur rôle d'être une femme
87 ou une fille c'est déjà un peu différent, leur rôle dans la société donc les filles, ça c'est
88 objectivé. Heu et après c'est un peu ou sur les choses que j'ai entendues déjà dans
89 les couloirs ou c'est... Et j'essaye aussi quand il y a un jeune devant moi de ne pas
90 encore avoir des idées dans ma tête "est-ce qu'ils sont plus vulnérables parce qu'ils sont
91 Afghans ou parce qu'ils sont Guinéens". Je dis quelque chose, je pense que toutes les
92 histoires peuvent être totalement différentes et à partir de mon premier entretien, je
93 peux mettre peut-être certaines idées dans ma tête et après l'orienter. Mais comme je
94 dis les vulnérabilités c'est aussi un peu subjectif hein, ce que moi je trouve vulnérable
95 peut-être que l'autre ne trouve pas ça si vulnérable et c'est un peu ça qui est intéressant,
96 c'est de travailler en multidisciplinaire que même moi et X (*l'autre infirmière du centre*)
97 on peut avoir des autres idées parce que ma profession c'est être sage-femme, est-ce que
98 je vais être plus dans le truc des filles ou dans les mutilations féminines ou dans des
99 autres choses ou dans les violences sexuelles bien sûr ! On a notre background, notre
100 cadre de référence est totalement différent mais oui (*réfléchit*) ça dépend, ça dépend de

101 qui se trouve devant moi et c'est quoi son histoire, c'est quoi le contexte.

102 **OK, et tu essayes comme tu disais de pas avoir de préjugés, de, de prendre**
103 **le jeune et d'écouter ce qu'il a à dire et pas directement te faire des idées**
104 **préétablies de...**

105 Ben je pense que tout le monde a des préjugés hein, donc on doit juste être bien conscient
106 qu'on a des préjugés et qu'est-ce que je fais avec mes préjugés, ça c'est autre chose, je
107 voudrais juste pas que ça se, que ça se mette dans mon côté professionnel mais c'est sûr
108 que j'ai des préjugés. Heu... mais j'essaye de pas juger la personne que j'ai devant moi,
109 oui.

110 **Ok. Est-ce qu'il y a des éléments clés vraiment de la vulnérabilité donc tu**
111 **dis les filles ? Est-ce que tu vois, certains éléments où ça directement tu te**
112 **dis "ok il est plus vulnérable" ou pas forcément ?**

113 Heu... donc le sexe comme j'ai dit, est-ce qu'ils ont vécu des violences basées sur leur
114 genre donc on peut même mettre l'âge ou peut-être plus spécifique la violence sexuelle
115 ou aussi leur chemin migratoire, quand ils parlent, depuis combien de temps qu'ils sont
116 déjà en route, ça je trouve assez important et aussi les pays par lesquels ils sont passés,
117 parce que maintenant on sait aussi les pays. Par exemple, les Afghans prennent un peu
118 plus les Balkans donc il y a certains pays comme la Serbie, la Hongrie, tu sais que là
119 bas c'est, c'est le pire et pour les gens qui viennent d'Afrique subsaharienne, tu sais que
120 c'est la Libye qui est le pire. Donc tu sais un peu orienter sans aussi déjà mettre des
121 mots dans leur bouche de dire qu'ils sont torturés, non ça c'est pas le but mais tu sais
122 déjà qu'il y a une petite alarme qui sonne "ah oui est-ce que tu as des cicatrices ?" par
123 exemple que tu vas toujours le demander mais tu vas demander moins de questions plus
124 spécifiques heu pour les gens qui sont passés par le Maroc par exemple. Heu et leur âge.

125 **Les plus jeunes pour toi c'est plus vulnérable ?**

126 Oui parce que on sait qu'ils sont venus non accompagnés ça ne veut pas dire qu'ils n'ont
127 pas un grand frère ou neveu ou autre. Mais quand même ils sont loin de leur famille

128 et on sait aussi que les plus jeunes ils ont plus besoin d'attention heu... pas forcément
129 attention médicale mais ça joue, comme on dit hein tout est lié pour eux, ils peuvent
130 pas différencier quoi est quoi, donc quand ils viennent avec peut-être un petit bobo pour
131 nous, peut-être qu'il y a quelque chose derrière qui est plus grand que ce petit bobo
132 quoi.

133 **Ok merci. Ma deuxième question donc c'est plus en lien avec l'accompagnement**
134 **qui est réalisé ici au sein du centre. Donc tu en as déjà un peu parlé mais**
135 **qu'est-ce que tu fais toi en tant qu'infirmière quand il y a un jeune qui est**
136 **déclaré plus vulnérable ou que tu trouves plus vulnérable, est-ce qu'il y a**
137 **des choses que tu mets en place ?**

138 Ça dépend aussi des vulnérabilités je pense heu... (*réfléchit*) parce que quand tu as par
139 exemple vulnérabilité de consommation oui, on peut mettre quelque chose en place avec
140 le consentement du jeune pour l'accompagner pour s'en sortir de cette consommation.
141 Quand c'est sur violence sexuelle, oui bien sûr on va donner un support médical ou
142 psycho-social heu ben pour moi c'est un peu difficile à dire, pour toutes les vulnérabilités,
143 on doit aussi savoir qu'on a certaines limites comme on a dit dans un centre d'orientation
144 ou observation et orientation on peut essayer de mettre la première base, mais on est
145 pas là aussi pour, comme j'ai dit avant, parfois les gens ont des mécanismes de défense
146 et (*réfléchit*) d'ouvrir la porte ici à toutes les émotions parfois c'est pas toujours le bon
147 chemin parce qu'on a un temps limité et quand il y a quelqu'un qui te confie plusieurs
148 choses, après tu rentres dans leur intimité et après il doit quitter le centre et toi tu n'es
149 plus là hein ! Et ça c'est un peu, je trouve que c'est le plus difficile ici au centre, on
150 est là pour observer, on est là pour orienter mais on doit connaître nos limites parce
151 qu'on voudrait pas blesser les jeunes en plus des choses qu'ils ont déjà vécues. Et pour
152 moi ça c'est juste un peu difficile de trouver parce que parfois ils viennent avec leurs
153 histoires eux-mêmes, est-ce qu'on va poser plus de questions ou on va juste écouter ?
154 Est-ce qu'ils ont besoin juste de quelqu'un qui écoute ou de quelqu'un qui donne des

155 outils de travail ? Et ça c'est individuel quoi, la vulnérabilité en général est oui...

156 **Propre à chacun...**

157 Oui mais le côté social, on le sait avec les filles comme vulnérabilité des filles, elles sont
158 mises dans un couloir à part, il y a plus de surveillance, il y a des choses comme ça
159 qui se mettent en place côté social, et pour les plus jeunes, ils ont des profils, profils de
160 surveillance ou quelque chose. Donc oui, le côté médical est un peu plus individuel sur
161 la vulnérabilité je pense.

162 **OK. Est-ce que tu pourrais me parler de l'accompagnement, de manière**
163 **générale, l'ensemble des travailleurs quand il y a un jeune plus vulnérable,**
164 **qu'est ce que vous faites, est-ce qu'il y a des choses qui se mettent d'office**
165 **en place ? Donc tu dis par exemple les filles elles sont mises juste ensemble,**
166 **les plus jeunes il y a des choses qui sont mises en place, est-ce que tu pensais**
167 **à d'autres choses qui sont faites tous ensemble ?**

168 Heu... (*réfléchit*)

169 **Des automatismes, tu vois des protocoles.**

170 Pour ça je pense que je peux, je vais te mentir quand je vais dire que je connais tous les
171 trucs comme ça, parce que aussi comme j'ai dit avant j'étais indépendante donc j'ai juste
172 fait mon travail médical, je n'étais même pas dans les discussions multidisciplinaires et
173 maintenant j'ai commencé en janvier et j'ai déjà vu certaines choses qu'on met en place
174 mais aussi pour certaines vulnérabilités par exemple sur la violence sexuelle, on entre
175 pas trop dedans est-ce que ça c'est juste pour protéger la personne oui ou non, ça c'est
176 toujours un peu la question que je me pose. Donc je pense qu'il y a des choses mises
177 en place mais pour moi, même pour moi c'est pas toujours clair. Mais je sais qu'il y a
178 des discussions au cas par cas, donc tous les jeunes à part avec leur, avec leur assistant
179 personnel et après il invite les gens pour parler de ce jeune pour trouver, heu (*réfléchit*)
180 trouver un accompagnement approprié pour ce jeune. Donc oui, individuellement ils
181 sont bien suivis, je pense que ça c'est surtout du côté social, et j'ai des, c'est vrai hein,

182 peut-être on devrait connaître hein, mais c'est un peu difficile d'abord de faire ton
183 travail après rentrer dans des trucs des autres aussi mais c'est vrai, c'est vrai.

184 **OK. Est-ce que tu peux me dire ce que tu penses de l'accompagnement qui**
185 **est réalisé ici au sein du centre par les travailleurs de manière générale ? Ce**
186 **n'est pas un jugement, c'est juste ce que toi tu en penses.**

187 Heu (*réfléchit*) je pense oui... Non, peut-être d'abord je commence par j'espère bien
188 que tout le monde est bien là avec le même objectif d'être là pour les jeunes. Heu...
189 je vois des différences entre l'accompagnement entre des travailleurs mais ça c'est aussi
190 que tout le monde a sa personnalité...

191 **Oui tout à fait, son bagage.**

192 Son background, donc ça peut être différent mais je pense que dans l'ensemble tout le
193 monde, de ce que moi j'observe, c'est que tout le monde est assez engagé dans le bien-
194 être des jeunes et de trouver... ou distraire des jeunes sur les choses qu'ils ont vécues.
195 Heu... (*réfléchit*) parfois la seule chose que je ne sais pas encore, on est strict, ça je
196 sais, est-ce que c'est parce qu'on est beaucoup ou c'est une façon de gérer les choses
197 ? Je sais pas, mais parfois je pense qu'on a, qu'on a besoin d'un peu plus... d'amour,
198 je sais pas, pas d'amour, juste un peu plus d'humanité, que on est là et je sais qu'on
199 doit prendre nos distances parce qu'on est pas leurs amis, ça je comprends bien mais ils
200 sont quand même jeunes quoi, ils sont quand même des jeunes qui n'ont pas de parents.
201 Donc on joue le rôle de peut-être accompagnant mais en même temps aussi de membre
202 de la famille, de personne de confiance, de personne d'information donc il y a plusieurs
203 rôles que tu dois jouer en même temps et c'est pas facile de trouver cet équilibre. Mais
204 en même temps c'est ça que moi je vois un peu qu'il manque envers les jeunes, que c'est
205 juste...

206 **Un peu plus d'empathie ou de...**

207 Oui peut-être ça et... mais je comprends et moi, pour être dans un groupe, je pense
208 que c'est pas facile non plus, heu... moi je fais plus l'individuel donc ça c'est différent

209 et je joue un autre rôle aussi, moi je ne suis pas là pour les punir quand ils ont fait
210 des choses. Je suis surtout là dans le rôle de soignante et ça donne parfois des relations
211 plus, je peux pas dire intimes, je sais pas hein d'intimité de la personnalité heu...

212 **C'est spécifique à ton rôle et oui c'est différent, je vois ce que tu veux dire.**

213 **Est-ce qu'il y a des facteurs tu penses qui facilitent votre travail ou au**
214 **contraire qui entravent votre travail au sein du centre ?**

215 D'abord pour commencer, la barrière de la langue, je pense que ce n'est pas quelque
216 chose qui facilite parce que je pense qu'il y a beaucoup de mécompréhension entre les
217 jeunes et les travailleurs ou les jeunes entre eux ou les travailleurs entre eux parce
218 qu'on, ça aussi hein on est un groupe, peut-être c'est là... on est un groupe assez
219 divers, avec plusieurs backgrounds ce qui rend le travail intéressant mais aussi parfois
220 un peu différent. Et pour les jeunes donc la langue, pour moi aussi parce que je suis
221 néerlandophone parfois c'est pas si facile pour m'exprimer comme je veux. Donc ça
222 c'est déjà une chose. Les choses qui facilitent heu (*réfléchit*), qui facilitent le travail en
223 général ?

224 **Oui c'est ça. Ça peut être des choses internes, des choses externes, ce qui**
225 **te vient en tête.**

226 Donc pour moi-même ou ?

227 **Oui ça peut être pour toi, ça peut être pour votre travail de manière générale,**
228 **ça peut être pour le travail du médical, c'est ce qui te vient en tête si je te**
229 **dis : à l'heure actuelle quand tu fais ton travail au sein du centre, qu'est-ce**
230 **qui le rend plus facile ?**

231 (*réfléchit*) ce qui le rend plus facile... Ouh !

232 **Ou au contraire qu'est-ce qui le rend plus difficile à part la langue si tu**
233 **penses à d'autres choses ?**

234 Pour moi qu'est-ce qui le rend facile pour moi c'est, mais ça c'est personnellement, c'est
235 l'engagement que j'aime faire mon travail donc ça c'est déjà une chose qui facilite pour

236 moi que je viens pas au travail pour venir pour travailler, enfin c'est aussi pour travailler
237 mais c'est aussi avec un plaisir pour voir les jeunes, pour travailler donc ça pour moi
238 ça facilite. Heu ce qui rend difficile comme je dis la barrière linguistique et ce qui est
239 difficile pour moi c'est le grand turn over dans les collègues parce qu'on n'a pas beaucoup
240 de collègues qui sont fixes ou qui restent longtemps donc il y a beaucoup de nouveaux,
241 moi compris, et il n'y a pas beaucoup de, de... comme on a dit, moi je travaille dans
242 le médical mais parfois je voudrais bien voir comment ça se passe dans le social mais il
243 y a aussi la charge de travail donc tu peux pas juste te mettre dans les chaussures de
244 l'autre personne pour mieux comprendre. Donc il y a une collégialité mais côté aussi
245 comprendre l'autre et tout le monde protège son propre boulot et pour comprendre
246 l'autre c'est pas si facile. Et aussi comme j'ai dit il y a beaucoup de nouveaux collègues
247 et tout le monde essaye de faire de son mieux mais il y a certaines choses qu'on ne
248 comprend pas encore donc juste l'accompagnement des nouveaux collègues je pense que
249 ça peut faciliter le travail mais je comprends l'autre côté aussi quand tu ne restes juste
250 que 3 mois ou 6 mois c'est compliqué en même temps. Et ça peut faciliter aussi la
251 manière d'orienter les jeunes donc on est tous une équipe mais je pense que ça c'est sur
252 tous les terrains de travail quand tu es avec beaucoup de collègues c'est pas si facile. Et
253 ça peut se voir vers les jeunes quand il y a des intérêts qui sont un peu différents.

254 **Ok parfait merci.**

255 Voilà, c'est surtout ça.

256 **C'est bien, ok. Est-ce que tu penses qu'il pourrait y avoir des ajustements,**
257 **des choses à modifier ? Tu te dis par exemple accompagner mieux les nou-**
258 **veaux engagés, est-ce que tu penses à autre chose qui pourrait être mis en**
259 **place pour améliorer l'accompagnement justement auprès des jeunes ?**

260 Heu... de manière interne au Fedasil ici dans le centre ?

261 **Oui dans le centre le COO ici, enfin ici ou à X (*autre COO dans lequel elle***
262 ***travaille aussi*) hein ça peut être.**

263 *(réfléchit)* Oui un peu plus d'abord... je pense d'abord tu dois avoir une équipe qui
264 est forte, que tu peux être, un accompagnement donc accompagner faire un peu de
265 teambuilding, comprendre ou travailler dans les services des autres. Heu... *(réfléchit)*
266 et se parler hein.

267 **Tu aimerais toi pouvoir passer une journée à suivre une assistante sociale**
268 **ou quelque chose comme ça, ça t'intéresserait ?**

269 Oui j'ai déjà proposé, mais c'est difficile avec le travail ça c'est déjà une chose comme
270 j'ai dit avec la charge de travail ça diminue pas quand toi tu pars... Mais c'est selon
271 tes propres objectifs hein. Moi je trouve ça important et intéressant de le faire et
272 on a proposé ça en janvier mais jusqu'au jour d'aujourd'hui c'est un peu sur, sur la
273 responsabilité personnelle est-ce que tu es intéressé de le faire donc tu peux le faire hein
274 ça ouvre, parfois c'est juste plus facile, c'est facilité que c'est toujours des responsabilités
275 personnelles, les engagements personnels.

276 **Oui c'est vrai.**

277 C'est juste un peu ça. Mais moi je voudrais bien.

278 **OK merci. La dernière question de recherche en lien avec le deuxième rôle**
279 **du COO donc tu en as déjà un peu parlé c'est l'orientation. Heu du coup**
280 **l'orientation, le choix des centres de deuxième ligne et toujours en parallèle**
281 **avec la vulnérabilité, donc je vais te poser plusieurs questions. Est-ce que tu**
282 **peux m'expliquer comment toi tu vas choisir les centres de deuxième ligne**
283 **vers lesquels tu orientes les MENA ?**

284 Donc je pense c'est déjà une chose pour rectifier qu'on n'est pas, nous le service médical
285 on peut donner des besoins aux jeunes mais ça sera pas nous qui allons choisir. Quand il
286 y a un jeune qui est vulnérable, on peut mettre, dans le programme, on peut mettre des
287 labels sur le jeune et après c'est à la coordination sociale de trouver la deuxième ligne,
288 quand c'est un cas particulier vraiment juste avec une pathologie médicale, heu... ils
289 vont toujours nous consulter. Ou quand il y a un label sur une personne, ils devraient

290 nous consulter avant d'orienter. On peut juste dire "ah oui ça c'est bon ou c'est pas
291 bon" mais c'est pas à nous de choisir ou chercher le centre mais quand on dit celui-là il
292 a besoin de soins psychologiques et pas ambulatoires mais permanents, bien il peut pas
293 être envoyé dans un centre super grand sans psychologue. C'est des choses comme ça
294 qu'on met des labels sur les jeunes et ça c'est aussi un peu discuté avec le médecin. Et
295 finalement, bien et maintenant ils ont instauré que chaque vendredi c'est la coordination
296 sociale qui se réunit avec le médical et avec la psychologue pour parcourir le jeune, pour
297 voir un peu leurs besoins spécifiques un peu plus...

298 **D'accord donc une fois par semaine ça vous faites ?**

299 Oui, c'est la première fois qu'on a fait ça la semaine passée (*rires*). Donc ça peut être
300 un bon, si on peut continuer ça je pense que ça serait une bonne chose.

301 **Ok. Est-ce que tu as l'impression, bien tu m'as répondu en fait, que tu tiens**
302 **compte des vulnérabilités du jeune quand tu fais tes commentaires mais oui**
303 **clairement c'est principalement les vulnérabilités. Si le jeune n'a pas de**
304 **vulnérabilité tu vas pas conseiller pour le centre ?**

305 Non. Mais comme j'ai dit hein, il peut y avoir des vulnérabilités qu'on n'a pas encore
306 vues.

307 **Oui qu'on n'a pas vues et puis avec 60 jeunes c'est compliqué d'observer tout.**

308 **OK. Et du coup est-ce que tu penses que la décision d'orientation c'est une**
309 **décision individuelle ou collective ? Donc c'est plutôt la coordination qui**
310 **va décider, vraiment juste la coordination, est-ce que tu as l'impression que**
311 **c'est pris par tous les travailleurs du centre, que chacun peut donner son**
312 **commentaire ?**

313 Je pense que ça c'est le but, est-ce que ça se fait toujours, peut-être ça c'est une autre
314 question mais je pense que ça c'est aussi les limites pratiques qu'on a dans la structure
315 belge que parfois on n'a pas le choix mais je pense que tout le monde fait de son mieux
316 pour orienter le jeune selon les besoins. Comme j'ai dit normalement ils prennent en

317 compte les choses qu'on dit, est-ce que ça va être pour tous les jeunes, je ne pense
 318 pas, est-ce que ça va être pour tous les jeunes pour lesquels on a vu des vulnérabilités,
 319 oui. Et ça c'est instauré avec, chaque jour il y a un briefing, chaque combien de temps
 320 il y a pour cette discussion multidisciplinaire sur le jeune individuellement, et après
 321 c'est l'assistant social qui doit... qui doit chercher le centre approprié qui montre ça à la
 322 coordination et après c'est la coordination qui le fixe. Et quand il y a des labels de notre
 323 part, normalement ça devrait être déjà pris en compte quand ils font leur orientation.
 324 Donc je pense que pour les jeunes plus vulnérables oui et les jeunes qui se débrouillent
 325 bien, je pense que c'est selon les places qui sont libres un peu dans la deuxième ligne.
 326 **OK. Est-ce que tu trouves que, je ne sais pas si tu sais me répondre mais,**
 327 **est-ce que pour toi ce sont des décisions qui sont faciles à prendre ou difficiles**
 328 **à prendre, le choix de deuxième ligne ?**
 329 Mmh (*réfléchit*) je pense que c'est difficile à prendre parce qu'on sait qu'il y a plusieurs
 330 centres, il y a plusieurs centres et l'accompagnement c'est différent dans les différents
 331 centres, donc tu sais comme on l'a dit on doit faire le matching entre la personne et le
 332 centre. (*réfléchit*) Oui je pense que c'est difficile à prendre.
 333 **Parce tu sais que parfois ça pourrait avoir des conséquences pour le jeune**
 334 **dans certains centres ?**
 335 Oui, dans certains centres, il y a des formations, dans certains centres, il y a plus
 336 d'accompagnement pour aller à l'école ou des choses comme ça. Donc est-ce que ça
 337 va définir le futur, peut-être pas définitivement mais pour, pour les premiers mois qui
 338 sont assez importants pour l'intégration d'une personne, oui je pense oui. Heu... donc
 339 est-ce que c'est facile, idéalement tous les centres devraient avoir les mêmes possibilités
 340 mais bon ça c'est l'utopie et on peut pas, heu... et comme on a dit hein il y a plusieurs
 341 centres qui ouvrent, qui se ferment, qui s'ouvrent, qui se ferment donc c'est avec des
 342 nouveaux staffs. Bon c'est aussi la réalité qui joue hein, on doit être réaliste que tout le
 343 monde ne peut pas, on peut peut-être pas atteindre tous les objectifs de tout le monde,

344 non.

345 **Ok parfait merci ben du coup tu as répondu à toutes mes questions. Est-ce**
346 **que tu penses, tu as des choses que tu voudrais rajouter comme ça que t'as**
347 **l'impression que tu n'as pas pu dire ou tu as dit tout ce que tu voulais ?**

348 Non, comme j'ai dit c'est c'est que la difficulté de jouer un rôle multiple qui n'est pas
349 facile et aussi mettre le stop, ou trouver cet équilibre que tu es un professionnel mais
350 quand même tu t'engages avec des personnes. Jouer ce rôle de soigner mais pas être trop
351 proche de la personne et ça c'est un équilibre avec les jeunes que je trouve assez difficile
352 à prendre parce que tu ne voudrais pas les blesser non plus, mais quand ils quittent
353 le centre il y a des nouveaux jeunes qui viennent, tu ne peux pas t'occuper des jeunes
354 qui ont quitté aussi parce qu'on a aussi une vie privée et maintenant avec les médias
355 sociaux, c'est difficile quoi. Parce qu'il y a plusieurs jeunes qui te contactent même
356 quand, je sais pas comment ils connaissent ton nom, avec Facebook ou..., ils t'écrivent
357 des messages, ils ont besoin d'aide, ils ont besoin de telle et telle choses et ça ne s'arrête
358 pas. Quand toi tu ne mets pas le frein, ça ne s'arrête pas et peut-être ça c'est aussi
359 un peu à cause de l'âge hein, les assistants ou les travailleurs qui sont plus jeunes, ils
360 rencontrent plus ce problème ou c'est pour tout le monde ça je ne sais pas. Mais quand
361 même avec les médias, avec les trucs sociaux là c'est un peu difficile.

362 **Ok. Est-ce que tu penses qu'il y aurait quelque chose qui pourrait être mis**
363 **en place afin de vous aider, de t'aider par rapport à ça ?**

364 Bon les guidelines, tout le monde connaît les guidelines je pense mais c'est un peu, tout
365 le monde a des relations différentes avec tel ou tel jeune. Tout le monde sait que ça
366 ne se fait pas mais il y a certains travailleurs qui le font, d'autres pas c'est la même
367 histoire sur est-ce que tu prends des photos avec des jeunes ? Certains le font, certains
368 pas, donc pour eux on est un peu leur, pour un temps limité, un peu leur famille quand
369 toi tu dis oui l'autre dit non, l'autre dit non, l'autre dit oui, c'est difficile d'avoir heu...

370 **Une cohérence...**

371 Oui une cohérence pour les jeunes. Et ça pour le truc de Facebook, moi je trouve juste
372 difficile de après mon travail de finir mais j'ai appris ça durant les années, moi je bloque
373 aussi et ça me fait mal au cœur mais en même temps...

374 **Faut mettre des limites et...**

375 Et ça c'est un équilibre difficile à trouver.

376 **Merci. Si tu le souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te**
377 **fasse parvenir les suites de cette recherche.**

Entretien 9

02/04/19, durée : 30'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 30 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Alors, coordination de vie quotidienne et aussi membre actif pour BIC. Donc en quoi
8 ça consiste, c'est tout ce qui est activités, planning d'activités, contacts avec les parte-
9 naires extérieurs, encadrement de l'équipe éducative donc qui compte 12-13 membres.
10 Heu...(*réfléchit*) Au niveau des jeunes, bien c'est tout ce qui est éducatif. Alors on
11 parle sanction, réparation... pour tout ce qui est suivi effectivement des petites, allez,
12 incohérences au quotidien. Renfort terrain aussi quand il y a des malades ou absents.
13 Donc voilà. Par rapport aux MENA je suis plutôt l'image éducative.

14 **Ok. Et BIC, tu disais ?**

15 Et BIC au fait c'est les intégrations de quartier donc avec tous les partenaires extérieurs,
16 avec les rencontres avec les écoles. On organise aussi des "Solidarity Day" avec des
17 sociétés comme FORTIS, comme Google, comme Cisco qui, dans les grandes entreprises
18 passent une journée, et donc viennent nous aider en tant que volontaires. Des petites
19 équipes de dix qui viennent nous aider comme volontaires. Et c'est du "win win", un

20 échange avec les jeunes et des nouvelles figures bienveillantes pour eux.

21 **Ok, merci. Quelle est ta formation initiale ?**

22 Educateur spécialisé. Et pour l'instant je suis aussi un master en sciences du travail.

23 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

24 Ouh, heu... (*réfléchit*) Travailler, travailler, septembre 2013. Et sinon j'ai effectué un
25 stage lors de ma dernière année d'études qui était encore deux ans avant. Donc depuis
26 2011-2012 j'ai mis le premier pied ici et depuis septembre 2013 engagé.

27 **Ok et pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

28 Heu... parce que durant ma formation j'ai pu faire différents stages et que j'avais fait un
29 stage dans une école et puis un stage de rue dans un quartier assez chaud de Bruxelles.
30 Et quand je suis arrivé ici, j'ai retrouvé un petit peu les deux c'est à dire qu'il y a
31 un cadre mais avec des jeunes qui ont vécu d'autres choses, moins comme une école
32 moins cadre, moins, j'ai envie de dire tout bien dirigé. Et le contact avec les jeunes est
33 beaucoup plus enrichissant parce que, malgré mon diplôme, j'ai accepté de commencer
34 à travailler sans la reconnaissance de mon diplôme, sous un grade en dessous parce que
35 vraiment pour les jeunes en fait, l'échange c'est complètement autre chose, une autre
36 approche, vraiment beaucoup plus naturelle beaucoup plus spontanée. Et puis il y a
37 une vie parce qu'on est sur des shift de 12 heures où tu commences avec le jeune, tu
38 termines avec le jeune. Les moments formels et informels sont vraiment précieux. Ce
39 n'est pas simplement des jeunes qu'on côtoie. Il y a vraiment un lien qui se crée, un
40 lien de confiance, un lien de partage.

41 **Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le but**
42 **de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**
43 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**
44 **du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA. Cela est donc en**
45 **lien avec les observations que tu réalises durant ton travail qui te permettent**
46 **ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique du jeune. Dans**

47 **ton quotidien, quels sont les éléments que tu observes chez les MENA ? De**
48 **manière générale, ça peut être des exemples qui te viennent en tête...**

49 Un petit peu tous les aspects hein parce que à la coordination on partage quand même les
50 informations. Puis comme tu vois aujourd'hui je suis un peu back up de la coordination
51 sociale, logistique et autre. Donc il faut qu'on ait en tête tous les aspects. Heu...
52 (*réfléchit*) Oui, vraiment le médical. Effectivement, au niveau des maladies, du bien-
53 être et de la santé, puisque ça concerne un peu plus effectivement le travail. Oui,
54 c'est important parce que pour nous c'est le suivi. Si... moi-même pour les activités
55 sportives ou avec les partenaires, je dois savoir si le jeune est à même, ou s'il y a des
56 soucis. Si parmi les jeunes, il y a une dialyse ou autre, s'il a besoin de se reposer, il
57 a besoin d'un autre accompagnement aussi au niveau alimentation. On travaille avec
58 un catering externe, on adapte s'il faut du salé ou moins salé et autre. C'est tous des
59 aspects très important. On essaie de vraiment donner un accueil de qualité. Même si
60 c'est très court dans le temps. Un mois hein, parce que c'est court un mois, mais c'est
61 quand même un accueil de qualité. On existe effectivement depuis quinze ans donc il y a
62 quand même une grosse expérience et du coup effectivement au niveau des observations
63 aussi du comportement. Parce que si je dois voir un jeune en entretien, au niveau
64 comportement, on a une farde de comportement mais c'est important d'avoir toutes
65 les infos, savoir que le jeune ce n'est pas la première fois au deuxième fois. Parce que
66 comme un ado, il va essayer. Donc tout ça moi j'observe et je relaie aussi à l'équipe, aux
67 AS quand je les vois en entretien je leur explique comment ça s'est passé au niveau de
68 l'échange, quelle est un peu sa relation au niveau du cadre, de l'autorité, de la conscience
69 de ce qu'il a fait ou pas, ou de la prise de responsabilités. On voit différents profils hein.
70 Parce que les jeunes ont vraiment des éducations aussi et ont été dans l'enseignement
71 peut être, ou non. Il y a vraiment des différences par rapport aux jeunes. Ça se voit
72 dans les petites choses. Autre observation, un jeune qui va dessiner ou qui va écrire en
73 classe, ça montre déjà beaucoup. On a parfois des jeunes de 12-13 ans qui ont été à

74 l'école qui savent très bien écrire et dessiner puis il y a des jeunes de 16-17 ans qui ne
75 savent pas tenir un crayon et qui vont faire vraiment un dessin comme les petits enfants.
76 Donc voilà.

77 **Du coup ces observations tu dis que tu les réalises en entretien, tu les réalises**
78 **aussi quand tu te balades dans le centre ? A quel moment ? Si tu peux me**
79 **citer tous les moments où tu observes.**

80 C'est un petit peu non-stop hein. On peut m'appeler, par exemple, si un jeune ne veut
81 pas nettoyer sa chambre ou ne comprend pas pourquoi il doit la nettoyer, ou prend ça
82 comme une sanction. En fait au quotidien, c'est vraiment dans l'éducatif, on pose des
83 actes et des temps, des espaces de rencontre, allez, (*réfléchit*) on propose le temps en
84 fait, on prend le temps avec le jeune c'est vraiment le plus important. Et tout ça c'est
85 de l'observation. Que ça soit s'il vient manger, s'il se lève au petit déjeuner, on va me
86 dire "oui voilà il ne veut pas se lever pour le petit déjeuner ou il ne veut se lever pour
87 aller en classe". A un moment donné, l'éducateur doit s'occuper du groupe, ils sont
88 quand même à deux ou à trois pour un groupe de 50. Le déroulement doit continuer
89 donc moi je vais m'occuper si le jeune il faut un petit peu plus insister ou discuter avec
90 lui et prendre un peu plus de temps pour ne pas freiner le reste du groupe. Tout ça c'est
91 observation puisque tout cela est relayé. On en discute à la réunion du midi au briefing.
92 Là il y a un partage des informations. On est tenu par le secret partagé hein. S'il y
93 a des choses importantes, mise en danger d'un jeune par exemple. Et alors on essaye
94 effectivement de dresser tous ensemble, vu que c'est pluridisciplinaire, ces entretiens,
95 ces réunions. Donc d'une certaine manière on est complet et puis il y a la farde de
96 comportement, on a le rapport quotidien, on le lit chaque jour aussi. Moi chaque matin
97 quand j'arrive je lis la veille ce qui s'est passé la nuit. On est aussi de garde, une semaine
98 sur cinq, 24 heures sur 24 on nous appelle pour me dire "Tiens tel jeune a disparu ou il
99 se passe telle chose". Donc tout ça c'est de l'observation, on est non-stop en observation
100 hein.

101 **Quels sont les éléments, parmi tous ceux que tu observes, qui te permettre**
102 **de dire qu'un jeune est plus vulnérable qu'un autre ?**

103 Oula... (*réléchit*) Parfois c'est des choses qu'on voit. Mais ce n'est pas parce qu'on
104 ne voit pas que c'est plus vulnérable, il y a des jeunes qui peuvent passer discrets et
105 qu'on n'entendra jamais rien dans le rapport, il n'y a jamais aucun incident et puis ça
106 va éclater un jour. Donc ça aussi pour moi ça peut être vulnérable. Maintenant qu'est
107 ce qui me fait dire qu'un jeune est plus vulnérable qu'un autre ?

108 **Est-ce que tu as des critères, tu vois des signaux d'alarme où tu te dis "oui**
109 **ça je dois faire attention" ou...?**

110 Bien par exemple, suite à un entretien avec un AS. Effectivement si un AS sonne, enfin,
111 tire la sonnette d'alarme, effectivement là il va y avoir une vigilance, on va mettre des
112 mesures de protection pour le jeune comme la prise de GSM pendant 14 jours avant
113 une réévaluation ou les sorties accompagnées mais pas seul. Heu... effectivement des
114 jeunes qui sont pas, par exemple, à une première tentative de suicide, s'il y a une TS
115 ou autre. Effectivement, maintenant il y a des signes avant ça qu'on repère, on travaille
116 et la TS n'est que le passage à l'acte ou en tout cas l'appel de détresse plus poussé.
117 Mais il y a des signes avant hein, si un jeune effectivement se cogne la tête, se coupe
118 au bras. Se scarifier le nom ou le prénom de sa maman ou de sa chérie. Ce sont tous
119 des signes auxquels on prête attention qu'il faut vraiment prendre au sérieux parce que
120 parfois il y en a c'est effectivement pour attirer l'attention hein, et puis il y en a où
121 c'est vraiment sérieux et on ne joue pas à pile ou face avec ça. Il y a un suivi. On
122 peut demander un suivi à X qui est la psychologue. Et donc effectivement, suite à ça, si
123 on a une inquiétude elle nous fait un feed back pour confirmer ou infirmer. Au niveau
124 médical la même chose. Si on pense que le jeune s'est brûlé et qu'il a des marques mais
125 qu'on ne l'a pas bien vu, ils peuvent faire un check up médical. Au niveau de l'AS lors
126 de l'entretien, parler du bien être avec l'éducateur référent, aussi mettre des contrats de
127 comportement et autres. Il y a tous des petits signes. Si le jeune par exemple disparaît

128 toutes les nuits et qu'il revient avec, je ne sais pas moi, des cassettes vidéo ou des jeux
129 ou des bijoux ou autres et qu'il vole par exemple, bien c'est peut-être une traite des
130 êtres humains ou s'il sort et qu'il y a une voiture qui l'attend tous les soirs. Voilà, il y
131 a signes. S'il sort tous les week-end et qu'il ne revient pas et qu'il déloge à l'extérieur,
132 où est-ce qu'il déloge ? Il y a effectivement tous des signes dans le quotidien qu'on peut
133 déceler comme ça. Il faut être vigilant. Mais c'est un travail d'équipe hein.

134 **La deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement qui est pro-**
135 **posé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables.**
136 **Qu'est-ce que tu fais, toi, en lien avec ton rôle de coordinateur, lorsqu'un**
137 **jeune est identifié comme vulnérable. Donc si on vient vers toi et qu'on dit**
138 **"tel jeune est plus vulnérable et à risque" ou que toi-même tu l'identifies**
139 **comme plus vulnérable. Qu'est-ce que tu vas mettre en place ?**

140 Donc on en discute en équipe et alors là on intervient tous sur certains pôles. Par
141 exemple la connexion sociale va intervenir plus sur, effectivement, le suivi du dossier
142 et l'orientation. On peut faire contact aussi à des structures spécialisées dans le TEH,
143 la traite des êtres humains par exemple, et là il va y avoir des entretiens pour voir
144 si effectivement le jeune peut être accepté dans cette structure-là. S'il a vraiment
145 raison de s'inquiéter pour la suite de la procédure. Parce que la menace elle peut
146 être au pays et ici il n'y a rien de spécial. Moi au niveau du quotidien ça va être les
147 mesures de protection donc le jeune va sortir effectivement avec un éducateur toujours
148 accompagné. Son téléphone, on va demander un tuteur c'est le tuteur qui décide de lui
149 laisser le téléphone ou non. Sinon nous on le prend, on le garde pour couper vraiment
150 tout contact avec l'extérieur. Maintenant il peut toujours appeler sa famille au pays
151 avec le téléphone qu'on a ici dans les bureaux mais sous surveillance de nouveau, d'un
152 travailleur. Hum... (*réfléchit*) et dans les activités, la même chose il sera toujours
153 accompagné. Donc ça c'est plutôt au quotidien effectivement. Les jeunes comme ils ne
154 vont pas à l'école c'est facile, ici on leur donne cours le matin ici. Les activités, on a

155 toujours aussi un œil sur eux. Heu, donc voilà.

156 **Tu disais tantôt aussi que tu vas faire des entretiens, des entretiens indi-**
157 **viduels, des entretiens de groupe comme tu as fait tout à l'heure, enfin des**
158 **remises de cadre aussi.**

159 Oui mais ça ce n'est pas spécialement pour les vulnérables mais c'est plus effectivement
160 au niveau comportement. Maintenant oui effectivement si je suis le seul comme au-
161 jourd'hui et qu'il y a une situation "traite des êtres humains" on va en discuter sur les
162 vulnérabilités ou autre, sur un souci pour nous, pour juger un petit peu des mesures
163 à prendre. Et on va se concerter en équipe aussi. C'est important de voir ce que le
164 terrain, qui est la première ligne, ressent. Et après avec le recul nous on peut décider
165 aussi qu'est-ce qui est peut être le plus approprié parce qu'ils ne connaissent peut-être
166 pas tout le récit du jeune, toute l'histoire, ou tous les contacts, ou tout le réseau sur
167 Bruxelles. Que ça nous effectivement on a un peu plus d'infos.

168 **Quel accompagnement est organisé dans le centre par tous les travailleurs**
169 **pour ces jeunes vulnérables ? Donc je pense que tu as déjà dit : les mesures**
170 **de protection, les concertations pluridisciplinaires, tout ce qui est transmis-**
171 **sion d'infos,... Est-ce que tu penses à d'autres choses que vous mettez en**
172 **place tous ensemble?**

173 Oui. Bien, plus vulnérables c'est aussi en fonction de l'âge. On a par exemple des jeunes
174 de moins de 14 ans ou des jeunes filles parfois qui arrivent parfois avec des petits bébés
175 hein. On a eu le cas quand le centre de Rixensart a eu une épidémie de varicelle, on avait
176 eu une jeune fille qui a accouché et le petit n'avait que deux trois jours. Heu... (*réfléchit*
177 alors ce qu'on met en place ce sont des autres heures et un autre fonctionnement, donc
178 les moins de 14 ans sont toujours accompagnés et les jeunes filles vulnérables aussi sont
179 toujours accompagnées. Comme un petit peu les mesures de protection. Elles doivent
180 aller se coucher, par exemple, plus tôt au lieu de 22 heures c'est à 21 heures. Pour le
181 lever, on va un peu plus les booster hein, parce qu'on va dire que les plus vieux, mais

182 quand je dis plus vieux c'est entre 14 et 17 ans, on essaie de les driller à une certaine
183 autonomie donc on passe une fois, on les réveille, s'ils ne viennent pas au petit déjeuner
184 bon, et bien voilà il est trop tard, on leur donne pas, ça sera pour demain ou alors ils
185 attendent midi. Parce que bien quand ils iront dans le centre de deuxième ligne c'est
186 comme ça que ça marchera. Il y a des heures de réfectoire. Mais par contre les plus
187 petits, bien oui on est un peu plus derrière eux, on va un peu plus booster et on va
188 essayer de donner des cours adaptés, de faire des activités aussi quand c'est possible et
189 qu'il y a assez travailleurs, des activités plus adaptées aussi. On travaille avec la maison
190 de quartier des jeunes enfants où ils peuvent aussi parfois aller faire des stages pendant
191 les vacances et autres. Donc on adapte un petit peu l'accompagnement par rapport aux
192 jeunes de moins de 14 ans et on essaye de les mettre dans une même chambre pour pas
193 que justement ils soient avec les plus vieux. Parce que les petits de 14 ans ont d'autres
194 besoins plus spécifiques au moment du coucher aussi, vérifier l'hygiène, brossage des
195 dents, douche, prendre un petit temps avec eux avant d'aller dormir.

196 **Ok, parfait. Qu'est-ce que tu penses de manière générale de l'accompagnement**
197 **réalisé ici au sein du COO ? Pas forcément un jugement, juste ce que tu en**
198 **penses.**

199 Par rapport à l'accompagnement qu'on offre aux jeunes ?

200 **Oui.**

201 Waw (*rires*). Bien en cinq ans ça a beaucoup évolué. On avait des jeunes avant qui
202 étaient plus âgés, peut être plus autonomes. Là ce sont d'autres jeunes aujourd'hui qui
203 ont parcouru différents centres de différents pays, qui connaissent très bien la procédure
204 donc l'accompagnement s'y adapte hein. On n'est plus face à des jeunes qui n'ont
205 aucune expérience et qui ne connaissent pas. C'est des jeunes qui arrivent parfois plus
206 fatigués, plus épuisés, parfois même en dernière chance. Et donc on essaye vraiment
207 d'adapter l'accompagnement et je pense qu'on arrive à le faire en tout cas. On a peu
208 de moyens. Donc moi je dis toujours qu'on fait ce qu'on peut avec ce qu'on a. Les

209 budgets sont de plus en plus restreints avec une économie sur l'immigration qui est
210 faite. Mais avec les moyens qu'on dispose, en tout cas le COO de X (*leur centre*) reste
211 une référence après 15 ans comme le gage de qualité de premier accueil, souvent cité
212 comme exemple. Je pense que la crise en 2015, on a fait un gros travail, elle a pris
213 beaucoup d'énergie à beaucoup de travailleurs. On était monté jusqu'à 80 jeunes et on
214 a su garder ces activités, cette organisation-là. Donc vraiment, c'est vraiment un gros
215 travail aussi de l'équipe. Vraiment chapeau. Et non je crois qu'on a... on est riche
216 d'une certaine expérience. On a pas mal de turn over dans l'équipe mais heureusement
217 on a un socle, en tout cas dans l'équipe éducatrice, qui reste le même et qui a une
218 expérience, j'ai envie de dire une moyenne d'expérience entre 5 et 7 ans dans les plus
219 anciens. Et donc ça aide beaucoup au niveau de l'accompagnement des jeunes à réagir
220 face à une situation problématique ou de mise en danger. Là-dessus on est quand même
221 fort vigilant au niveau des observations et du PAI. Je pense que les assistants sociaux
222 arrivent vraiment à prendre une photo du jeune à un moment donné, même si parfois
223 ce n'est pas toujours évident d'échanger des observations parce qu'on travaille sur des
224 cycliques de 12h donc les éducateurs et les AS qui sont en binôme ne se rencontrent pas
225 toujours. Et alors il y a d'autres moyens comme les email ou autre, ou un petit coup
226 de téléphone. Heu... Non, non moi je suis content. Maintenant on peut toujours mieux
227 faire. Il y a toujours des choses à améliorer. Mais je pense qu'on reste encore dans le
228 haut du panier en tant que, en termes d'accompagnement.

229 **Du coup justement quand tu dis des choses à améliorer tu penses à certaines**
230 **choses ?**

231 Oui... (*réfléchit*) des choses bien peut-être effectivement trouver encore un meilleur
232 moyen de communiquer les observations par rapport aux jeunes. Parce que, bien tu
233 vois, on est vite pris dans le rush de la journée, il peut arriver un incident et on ne
234 sait pas... Chaque journée est différente. On peut se dire que j'ai envoyé un mail et
235 puis hop, là j'ai plus le temps d'envoyer un mail et je n'ai pas eu le temps et on passe

236 à côté de certains petits trucs. Il se passe tellement de choses qu'on peut passer aussi
237 à côté d'une petite observation donc on essaie de tout rapporter dans le rapport. La
238 transmission dans le rapport, bien il y a déjà des éléments qui se perdent hein parce
239 que quand on retranscrit effectivement quelque chose on perd parfois les petites choses.
240 Heu... (*réfléchit* Oui, peut-être un système d'observation aussi. Là, moi je retravaille sur
241 un système d'organisation d'activités pour proposer encore plus d'activités différentes
242 et que l'équipe puisse aussi proposer des activités qu'ils souhaitent faire avec les jeunes
243 et réaliser avec les jeunes. Maintenant voilà c'est une équipe de 30. Faire fonctionner
244 tout le monde en même temps, c'est... on a aussi des différences d'expériences, des
245 différences de génération, des différences de profils. Il faut souvent accorder tout ce
246 beau monde, différents services aussi. Mais c'est ce qui nous rend riches hein. Aussi
247 dans l'accompagnement que chacun peut amener son point de vue. On a quand même,
248 et c'est un luxe, d'avoir une psychologue, d'avoir une infirmière. Il n'y a pas ça dans
249 tous les centres. Donc ce sont tous des plus qui amènent des pistes de réflexion et je
250 pense que oui là-dessus on a encore peut être des choses à améliorer. Dans ce partage
251 en tout cas.

252 **Du coup, je rebondis sur ce tu dis, tu dis que la psychologue et l'infirmière**
253 **c'est quelque chose qui facilite votre travail. Tu penses à d'autres choses qui**
254 **facilitent votre travail au sein du centre ? Au quotidien ? Ou des choses qui**
255 **entravent ?**

256 Hum... (*réfléchit*) bien ça dépend sous quels aspects hein. Maintenant moi par rapport
257 à ma position en tant que coordinateur vie quotidienne pour des activités, notre position
258 de centre elle est nickel parce que on est à Bruxelles. Il y a les transports à commun, il
259 y a plein de choses, il y a les musées. Ça fait du bien aussi pour les jeunes parce que ça
260 fait partie de tout leur bien-être de pouvoir découvrir. Ils arrivent ici et après un mois
261 ils vont devoir partir. Qu'on puisse leur apprendre à utiliser les transports en commun,
262 qu'ils puissent aller effectivement voir des musées, rencontrer des écoles. Il y a cette

263 facilité-là d'être dans la capitale, et tout ça ça leur amène une autre énergie parce que
264 passer pendant un mois non-stop sans sortir sans rien faire, je pense que le temps serait
265 beaucoup plus long. Alors je ne dis pas le temps et pas l'oisiveté est aussi intéressante
266 pour observer, les moments informels. Mais je pense qu'il faut les motiver et les driller
267 aussi à une plage horaire le matin école et l'après-midi activités. C'est ce qu'ils vont
268 aussi avoir à l'école. Ça c'est plus en termes d'activités, de planning et d'organisation.
269 Et puis comme on a dit, le service médical bien présent. Le fonctionnement aussi des
270 AS qui font du terrain et qui ne sont pas derrière le bureau. Ça permet vraiment une
271 observation plus riche et ce qui est bien c'est que ce n'est pas dans les mains d'une seule
272 personne mais qu'ils travaillent en binôme avec un éducateur. Et donc l'éducateur relaie
273 aussi les observations à l'AS. C'est vraiment une photo faite sur plusieurs personnes.

274 **Et les facteurs qui entravent l'accompagnement ? Tu as parlé du budget**
275 **tantôt qui est plus restreint qu'avant. Est-ce que tu penses à d'autres choses**
276 **?**

277 Bien qui est plus restreint, qui a été coupé en deux, carrément.

278 **Comparé à l'année passée ou comparé à 2015 ?** Non, comparé à avant même.
279 Mais des facteurs qui entravent... Bon après le budget on trouve d'autres solutions
280 comme les partenaires Article 27 qu'on travaille depuis deux ans, avec qui on signe une
281 convention. Ou des ASBL AMO (= *Action en Milieu Ouvert*) qui sont prêtes aussi à
282 le faire gratuitement. Heu... mais qui entrave, effectivement, on aimerait toujours avoir
283 plus de monde pour encadrer les jeunes hein. Parfois effectivement on peut se dire bon il
284 y a trois personnes sur le terrain. Maintenant s'il y en a un qui est malade et ils ne sont
285 plus qu'à deux pour 60 jeunes. Notre capacité maximum c'est 60 jeunes. Là on en a
286 45 pour l'instant. Mais on peut se dire effectivement dans la mise en place d'activités à
287 l'extérieur ou dans l'accompagnement, si on pouvait parfois scinder le groupe en deux.
288 Mais ce n'est pas possible parce que s'il n'y a que 2 travailleurs ça veut dire qu'un
289 travailleur avec plus d'une vingtaine de jeunes c'est mettre en danger les jeunes et le

290 travailleur. Et donc ça on ne veut surtout pas. Donc quand ça arrive bien on doit
291 annuler les activités. C'est un petit peu dommage parce que s'il y a des chouettes
292 propositions d'activités, qui pourraient faire du bien aux jeunes que eux aussi ont envie
293 de faire mais on est restreint par un petit peu notre structure RH, où là on aimerait
294 toujours leur offrir le must. Effectivement au niveau des vêtements et des budgets on
295 aimerait effectivement pouvoir offrir tout aux jeunes, en tout cas un package minimum.
296 Mais on fonctionne pour les vêtements qu'avec des dons. Donc on organise des récoltes
297 dans les écoles, dans les sociétés et autres. Et donc bien ça dépend en fonction de ce
298 qu'effectivement on reçoit. Pendant la crise, on a reçu énormément et puis il y a eu un
299 petit peu cette période avec les attentats où on a reçu beaucoup moins. Je pense que
300 les gens étaient un peu plus méfiants. Puis maintenant heureusement ça reste constant
301 dans les écoles parce qu'il y a des actions qui sont organisées comme pour le carême
302 ou pour le ramadan, ou pour d'autres et ça ça nous aide pas mal pour les jeunes. Ou
303 même des dons spontanés. Mais oui, au niveau RH, au niveau budget. Mais je crois
304 que ça c'est un peu partout, c'est un petit peu dans tous les centres.

305 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**
306 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne. Peux-tu m'expliquer**
307 **comment tu choisis les centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes**
308 **les MENA ?**

309 Donc il y a un système qui a été mis en place, il y a maintenant deux ans, qui s'appelle
310 MATCHIT et donc chaque jeune est répertorié dans ce programme et on peut y spécifier
311 les besoins. Donc le service médical y a accès, spécifier les besoins au niveau du suivi
312 psy ambulatoire, plus formel ou informel. Au niveau du médecin, si effectivement c'est
313 mieux d'avoir un centre ou une chambre au rez-de-chaussée parce que le jeune ne sait
314 pas monter les escaliers ou autre, ou s'il n'y a pas de disponibilité d'ascenseur. Donc
315 tous ces critères sont à prendre en compte. L'AS aussi peu dire voilà un petit centre, un
316 grand centre. Urbain, pas urbain. Donc tous ces critères-là sont rentrés et MATCHIT,

317 bien comme le nom l'indique va essayer de trouver vraiment la place avec laquelle ça
318 va le plus matcher. Maintenant le réseau pour l'instant est un petit peu engorgé. Donc
319 souvent on reçoit des propositions de places, donc on travaille avec le dispatching, qui
320 nous propose telle ou telle place et alors on le voit en fonction effectivement de ce qu'on
321 peut avoir le mieux. S'il faut encore attendre un mois avant d'avoir une autre place, bien
322 on voit si c'est faisable ou pas ou si c'est juste un délai d'une semaine ou de quelques
323 jours. Maintenant les jeunes ont effectivement des préférences quand leur ami va dans
324 un autre centre mais on ne peut pas leur promettre et leur garantir d'avoir tel ou tel
325 centre. Ça dépend vraiment de l'occupation et du flux dans le réseau. (*réfléchit*) Donc
326 on peut un petit peu orienter la décision mais c'est en fonction des disponibilités.

327 **Du coup je pense que tu as déjà répondu mais je te pose la question de**
328 **manière plus explicite : tiens-tu comptes des vulnérabilités lorsque tu rem-**
329 **plis dans MATCHIT ?**

330 Bien sûr, ne pas le faire ça serait ne pas faire notre travail.

331 **Selon toi est-ce que cette décision d'orientation est une décision individuelle**
332 **ou collective au sein des travailleurs ? Est-ce que c'est une seule personne**
333 **qui va compléter MATCHIT ou c'est plusieurs personnes ? Est-ce que vous**
334 **allez vous concerter ?**

335 Non, alors, on fait ce qu'on appelle des EMD, des entretiens multidisciplinaires après
336 les briefings quotidiens, où là l'assistant va prendre ses dossiers et on va parler, donc
337 l'assistant qui est en dossier cette journée-là, et on va parler de ses dossiers à lui. Et
338 effectivement quelle orientation on va plutôt donner au jeune en fonction des entretiens
339 qu'il aura eu. Il y a aussi le service médical qui participe et qui donne son avis et qui
340 complète aussi le programme de son côté. Et la coordination sociale qui va chapeauter
341 un petit peu le tout et qui va rassembler les informations pour compléter la demande
342 la plus précise possible. Et avec toutes les spécificités que ça soit du terrain, de l'AS
343 en entretien, du service médical, et bien on essaie de faire la photo la plus précise.

344 Maintenant la photo elle évolue. C'est pour ça qu'on fait souvent entretiens disciplinaires
345 au début et à la fin du séjour du jeune. On essaie d'en faire 2 sur le mois, en plus
346 des entretiens de l'AS, pour vraiment voir l'évolution. C'est important de partager
347 l'évolution aussi. Dire que le jeune a eu un problème alors que c'était il y a un mois et
348 que depuis un mois il n'y a plus de problèmes, ça n'a pas grand intérêt. On doit quand
349 même le stipuler sans extrapoler quoi.

350 **Est-ce que selon toi, cette décision d'orientation, le fait de compléter MATCHIT**
351 **on n'est plus vraiment dans une décision. Est-ce que c'est facile ou difficile à**
352 **faire ? Est-ce que toi tu trouves ça facile d'orienter un jeune vers un centre**
353 **de deuxième ligne ou est-ce que c'est plutôt difficile ?**

354 Compléter le programme ?

355 **Pas compléter le programme au niveau pratique mais... Comment dire...**
356 **J'étais partie dans l'optique que vous choisissiez vraiment le centre...**

357 On peut, on peut orienter, si par exemple il y a de la famille. On peut dire voilà plutôt
358 tel centre, si on a vraiment une justification, s'il y a de la famille aussi un tuteur ou
359 autre. On peut pousser vers un centre ou un autre. Maintenant oui, on a parfois des
360 centres de préférences ou autres. Mais après, les centres se valent beaucoup sur certains
361 points. C'est juste parfois sur des petits détails c'est à dire le nombre de jeunes. Ou
362 alors on appelle pour savoir tiens est-ce qu'il y a des jeunes de tel ou tel pays parce
363 que bien le jeune s'il est tout seul, bien on aimerait bien qu'il soit avec un compatriote,
364 pas être tout seul et pour pouvoir communiquer aussi. On a eu ça le cas par exemple
365 avec un jeune du Bangladesh le mois passé. On a essayé de trouver une structure où
366 il y avait quelqu'un d'autre qui pouvait parler avec lui et communiquer. Parce que ici
367 c'était déjà un mois où il avait passé seul. (*réfléchit*) Mais comment dire... Est-ce que
368 c'est difficile... Bien non, maintenant on essaie vraiment de les orienter de la meilleure
369 manière qu'il soit. Et on espère vraiment que ça se passe le mieux de vraiment trouver
370 la place qui répond aux attentes. Maintenant on n'a pas non plus toutes les cartes

371 en main. On peut faire notre travail et demander telle orientation mais s'il n'y a pas
372 de disponibilité ou que le réseau est full dans ce centre-là, où le taux d'occupation est
373 complet, on devra trouver peut-être une autre piste.

374 **Oui, oui. Ressens-tu parfois que ces décisions pourraient mener à des diffi-**
375 **cultés pour le jeune par la suite ? Cette décision d'orientation. Est-ce que**
376 **parfois quand un jeune part dans tel centre tu te dis que ça risque de se**
377 **compliquer, de ne pas bien se passer, ce n'est pas adapté pour...**

378 Quand on n'arrive pas à avoir la place qu'on veut effectivement et qu'on doit se rabattre
379 un petit peu sur une solution type B, j'ai envie de dire, oui parce que bien on se dit
380 toujours : "bon ce n'est pas l'idéal mais c'est quand même bien." (*réfléchit*) On sait
381 qu'il va y avoir un accompagnement de qualité mais est ce qu'on va réussir à répondre à
382 tous ses besoins. Par exemple un suivi psy s'il n'y a pas de psychologue dans le centre,
383 on sait qu'il va y avoir un suivi psy à l'extérieur mais est-ce que ça va suffire pour le
384 jeune. C'est des questions bien sûr qu'on se pose. Est-ce que le jeune va s'en sortir
385 ? Parfois c'est difficile d'avoir tous les critères dans un même centre. On doit donner
386 des priorités. Par exemple, pour le médical, c'est une priorité. Si maintenant, le niveau
387 médical qui est demandé ne correspond pas à un centre par exemple au niveau urbain
388 mais comme disent les jeunes "dans la jungle" alors que le jeune n'est pas spécialement
389 autonome... Est-ce qu'il va se plaire dans ce centre ou pas ? Il y a des priorités à mettre
390 et bon on doit parfois faire des compromis, prendre des décisions et c'est là aussi et
391 c'est notre rôle de trancher en tant que coordination. On sait que les assistants sociaux
392 et on aimerait donner la possibilité la meilleure qu'il soit de donner le centre idéal pour
393 leur jeune. Mais ce n'est pas possible non plus, par exemple, qu'une structure de 100
394 personnes accueille tous les jeunes et ils se retrouvent à 500. Non, ils vont être tenus
395 par les structures des centres aussi hein.

396 **Et les places qui se libèrent...**

397 Bien oui. Parce qu'on travaille en trois phases hein quand même. Il y a nous, puis la

398 deuxième phase et puis il y a les phase ILA et mise en autonomie. Il faut libérer la place
399 pour que d'autres jeunes puissent entrer. Heureusement on a ouvert quelques centres
400 hein. Il y a eu l'ouverture de quelques centres.

401 **Oui, bien il y a eu des fermetures puis de nouveau des ouvertures là ? Ça**
402 **bouge quand même...**

403 Oui ça bouge toujours...

404 **Nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu d'autres choses à ajouter**
405 **par rapport aux différentes questions que nous avons abordé ?**

406 Non, merci.

407 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
408 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
409 **les suites de cette recherche.**

Entretien 10

04/04/19, durée : 40'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Ma première**
3 **question c'est quel âge as-tu?**

4 J'ai 37 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Alors je suis donc le responsable du centre, et auprès des MENA, je suis un petit peu
8 la figure de chef d'orchestre. Heu... donc, (*réfléchit*) enfin, c'est moi la figure d'autorité
9 par rapport à eux donc c'est moi qui vais les voir justement quand ça arrive à certain
10 point, soit au niveau disciplinaire, soit au niveau de la complexité peut-être de leur de
11 leur situation, ou quand ils ont des plaintes. Donc je suis un peu en seconde ligne par
12 rapport aux autres travailleurs ou même en troisième ligne, idéalement.

13 **Ok. Quelle est ta formation initiale ?**

14 Heu initialement je suis assistant social. Et puis j'ai eu un master en développement
15 social.

16 **Ah oui. Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

17 Presque deux ans.

18 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

19 Heu... alors j'ai choisi de travailler ici, expressément, c'était vraiment un choix parce

20 que je voulais faire du terrain, en Belgique. Moi je viens plutôt de l'international donc
21 je, les grosses équipes plutôt au niveau logistique chez MSF, et j'avais envie de me
22 fixer un peu en Belgique mais de rester dans l'humanitaire et d'avoir les mains dans le
23 cambouis c'est- à-dire être vraiment sur un terrain opérationnel.

24 **OK. Et du coup pour ça tu as choisi Fedasil ou tu as choisi vraiment ce**
25 **centre-ci ?**

26 J'ai choisi Fedasil après le fait que ce soit des MENA m'a encore plus conforté dans
27 le choix vu que j'ai beaucoup travaillé avec des jeunes quand j'étais plus de façon
28 volontaire, dans le passé.

29 **D'accord. Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu**
30 **t'expliquer le but de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en**
31 **lien avec les trois questions de recherche. La première question concerne le**
32 **rôle d'observation du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA.**
33 **Cela est donc en lien avec les observations que tu réalises durant ton travail**
34 **qui te permettent ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique**
35 **du jeune. Ma première question c'est dans ton quotidien, quels sont les**
36 **éléments que tu observes chez les MENA ?**

37 Mmh. Excellente question. (*réfléchit*) Heu qu'est ce que je vais observer moi en par-
38 ticulier dans mon rôle, c'est ça... parce qu'il y a des accompagnateurs, des assistants
39 sociaux qui font leurs propres observations dans leur propre champ de métier, ainsi que
40 l'infirmière ou la psychologue. Moi ce que je vais regarder c'est plutôt quand justement
41 je suis dans un contact plutôt troisième ligne donc après les coordinateurs, heu... ça va
42 être des problèmes plus complexes au niveau comportement et donc je vais voir quelle
43 va être leur réaction face à la sanction par exemple, face à l'autorité. Peut-être je ne sais
44 pas leur posture, leur réaction si ça va être plutôt sanguin ou si ça va être plutôt dans
45 la, dans la conversation. Heu je vais aussi observer plutôt leur, plutôt de loin quelle va
46 être leur relation en collectivité. Moi en tant que directeur je suis là pour veiller à leur

47 intérêt individuel mais aussi à veiller à ce qu'il y ait la paix collective. Donc moi je vais
48 observer plutôt le collectif aussi, plutôt que la personne, le MENA, je vais aussi observer
49 plutôt quelle va être la température du centre. Ça c'est vraiment très important pour
50 moi, je suis beaucoup moins dans l'observation individuelle sauf quand j'ai un contact
51 individuel, à ce moment là je fais le relais plutôt vers, au niveau du terrain.

52 **Et quand tu dis la température du centre, tu sens vraiment qu'il y a des**
53 **moments où il y a une meilleure ambiance puis il y a des moments où c'est**
54 **plus compliqué et tu le sens vraiment en fonction du groupe ça du coup ?**

55 A fond. A fond. Chaque jour est vraiment différent, bon c'est une perception hein,
56 c'est une perception personnelle que je partage après avec mes collaborateurs mais moi
57 je trouve que ça c'est vraiment dans mon rôle, c'est d'arriver à prendre la température
58 du groupe et quand il y a des tensions, là depuis quelques jours on a des incidents,
59 et on sent qu'il faut aller mettre un peu d'huile dans le dans le mécanisme en terme
60 d'accompagnement interculturel ou de médiation interculturelle. On sent que souvent
61 la machine se grippe par de mauvaises compréhensions entre entre les cultures et entre
62 les personnes. Heu... voilà, c'est vraiment fondamental et je ressens aussi qu'il y a une
63 influence de l'ambiance de l'équipe sur l'ambiance des jeunes. Donc voilà, ça c'est mon
64 rôle aussi, parce que en tant que directeur c'est surtout l'équipe que je dois soutenir
65 pour pouvoir faire le bon travail aussi dans les relations, donc voilà ça c'est ce que
66 j'essaie de faire en tant que chef d'orchestre plutôt de l'équipe mais je me rends compte
67 qu'il y a vraiment un lien entre... l'ambiance que l'équipe va distiller sur le quotidien
68 et l'ambiance qu'il va y avoir dans un groupe de jeunes. Si eux remarquent que entre
69 les travailleurs ça ne va pas, très souvent et bien ça ne va pas aller entre eux.

70 **OK parfait. Donc ces observations là tu les réalises plutôt quand tu es au**
71 **sein du centre sur le terrain, quand tu dis tu prends la température et tout**
72 **ça, tu les réalises aussi en entretien j'imagine quand tes avec le jeune ?**

73 Oui oui tout à fait.

74 **Est-ce qu'il y a d'autres moments auxquels tu penses spécifiquement, où tu**
75 **vas profiter pour observer ?**

76 Heu (*réfléchit*) bien je vais souvent aller faire une petite visite dans le réfectoire, ou
77 passer ma tête quand ils sont en grande collectivité. Mais sans sans intervenir moi,
78 c'est vraiment juste, juste une observation globale. Et puis même la propreté du centre
79 peut donner des éléments, la façon dont ils ont nettoyé les chambres, l'état des couloirs
80 ça peut aussi donner une idée assez précise de là où on en est.

81 **OK parfait. Quels sont les éléments dans tes observations qui vont te per-**
82 **mettre d'identifier un jeune comme vulnérable ? Ou en tout cas comme plus**
83 **vulnérable que les autres ?**

84 Quand il est vraiment en dehors de la collectivité, quand il est en dehors du groupe, ou
85 qu'il communique très peu ou bien alors qu'il montre vraiment des signes de tristesse
86 profonde ou de d'automutilation etc, ça ça va être vraiment des indices qui font penser
87 qu'il faut être vraiment beaucoup plus attentif. Heu (*réfléchit*) des jeunes qui ne par-
88 ticipent pas, aussi, qui fuient la relation même avec les travailleurs, ça peut être un...
89 ça peut être aussi un signe. Vis-à-vis de moi particulièrement j'en n'ai pas, heu mais
90 voilà c'est plus dans sa relation au collectif.

91 **Ok ok. Donc ma deuxième question de recherche, c'est en lien avec l'accompagnement**
92 **qui est fait ici au sein du centre, et plus particulièrement l'accompagnement**
93 **des jeunes vulnérables. Du coup ma première question, c'est par rapport à**
94 **toi, après on va parler de l'ensemble des travailleurs, c'est qu'est-ce que tu**
95 **fais toi en tant que directeur enfin responsable du centre lorsqu'un jeune est**
96 **identifié comme vulnérable ? Est-ce que tu mets des choses en place ?**

97 Heu... dans ces cas là, je m'assure que chaque corps de métier puisse justement exercer sa
98 casquette par rapport à la vulnérabilité qui a été détectée, et aussi que la communication
99 est bien passée avec toute l'équipe de terrain. Ça c'est principalement ce que moi je
100 fais. Après ce que je peux faire aussi c'est par rapport à une situation identifiée, c'est

101 commencer à chercher à l'extérieur quelles pourraient être les orientations. Je suis quand
102 même en relation avec, plus vers l'extérieur que les autres collaborateurs et donc c'est
103 moi qui peux faire un peu de lobbying que ce soit avec le siège de Fedasil, la cellule
104 psycho-sociale ou encore des partenaires complètement extérieurs. Donc ça c'est des
105 choses que nous on peut mettre en place en allant alerter les uns et les autres dans les
106 relations interpersonnelles ou alors des structures...

107 **OK donc là en lien avec l'orientation ?**

108 Oui en lien avec l'orientation, après ce qu'il faut toujours garder en tête ici en première
109 ligne, qu'on est là vraiment pour détecter, pour éventuellement faire les premiers gestes,
110 un peu comme du secourisme où tu fais les premiers gestes et t'attends les secours, et
111 puis de transmettre. Et c'est ça qui est parfois difficile dans la frontière c'est de se dire
112 "tiens on a envie vraiment de rentrer dans la situation" mais il faut s'arrêter à temps et
113 de pouvoir bien orienter pour que eux fassent quelque chose, fassent un travail de fond.

114 **OK. Et du coup là je vais parler de l'ensemble des travailleurs : quel ac-**
115 **compagnement est organisé dans le centre pour les jeunes vulnérables de**
116 **manière plus générale ?**

117 Quel accompagnement ? (*réfléchit*)

118 **Bien, de nouveau qu'est-ce que vous mettez en place tous ensemble ?**

119 Qu'est-ce qu'on devrait ou qu'est ce qu'on met ? (*rires*)

120 **Qu'est-ce que vous faites (*rires*) ?**

121 Parce que il y a des choses qu'on fait pas qu'on devrait faire mais ce qu'on fait au-
122 jourd'hui c'est vraiment d'arriver à communiquer ensemble, on le fait plus ou moins
123 bien, dépendant des moments et des équipes, et de faire en sorte que chacun prenne sa
124 part de travail. Quand il y a des cas plus compliqués, enfin des cas vulnérables on va
125 dire, après ça dépend de la vulnérabilité mais si c'est santé mentale, on va vraiment
126 beaucoup plus s'appuyer sur la psychologue et l'équipe médicale qui va pouvoir eux
127 mieux, faire un feed-back à tout le monde sur la situation. Quand ça va être plus du

comportemental, on s'appuie plus sur les éducateurs et les accompagnateurs pour, voilà essayer de, de mettre en place un peut-être un petit contrat de discipline avec des valorisations, etc, donc ça va être des outils beaucoup plus axés accompagnateurs. Quand c'est des questions plus je vais dire sociales mais heu (*réfléchit*), ça peut être des longs parcours compliqués administrativement qui mènent à des vulnérabilités, en Europe, qui mènent à des vulnérabilités, ça va être l'AS qui va pouvoir un peu déconstruire la situation administrative d'un coté, et puis la psychologue qui va agir. Donc chacun a un peu son expertise, il peut y avoir des vulnérabilités vraiment complètement médicales au niveau de la santé, on en a eu quelques uns l'année passée. Là, l'équipe médicale est fort mise à contribution et parfois on n'a même pas assez de ressources pour pouvoir le faire mais avec des accompagnements extérieurs. Dès que des jeunes demandent des accompagnements extérieurs, hospitalisations, ça peut être santé mentale aussi, on a beaucoup moins de ressources pour aller vers eux. Tout ce passe ici et donc pour aller vers l'extérieur c'est plus complexe. Voilà.

Tu penses à un exemple particulier quand tu dis ça ?

Bien je pense à un jeune qui avait besoin qui avait besoin d'une greffe, qui a toujours besoin d'une greffe, mais finalement une solution a été trouvée, et nous on aurait pu faire un meilleur accompagnement... médical je veux dire en lien avec les autres institutions, hôpitaux, cellule médicale de Fedasil, si on avait pu aller sur place avec lui parce qu'il était hospitalisé dans un centre de soins même palliatifs parce qu'à un moment on pensait que c'était, qu'il se dirigeait vers une fin de vie et il y a pas eu cette proactivité de de notre part au niveau médical, on attendait plus les infos ou bien alors c'est nous la coordination qui allions sur place et qui faisons le lien, ce qui est un peu notre rôle aussi mais j'aurais voulu que plus cette casquette médicale qui puisse aller vers plutôt que d'attendre je pense qu'on aurait trouvé des solutions plus tôt. Même chose avec un autre qui avait été hospitalisé en hôpital psychiatrique à Tournai, donc c'est vraiment pas tout près mais voilà je trouve que le lien était trop lointain pour que nous on puisse

155 continuer à faire notre rôle d'observation et d'orientation.

156 **OK, c'est ça au final on se détache un peu du coup du jeune...**

157 Du coup voilà c'est plus déjà approfondir le travail plus que le détecter mais en même

158 temps il y a personne d'autre qui le fait donc...

159 **On est à la frontière entre le COO et la deuxième ligne...**

160 Oui. Elle est parfois floue et parfois justement on a envie, et c'est un travers hein,

161 de rentrer vraiment à fond dans une situation pour pouvoir régler des problèmes mais

162 peut-être que ce n'est à nous, mais en même temps quand on voit que personne le fait,

163 on le fait quand même donc, et heureusement je pense. Voilà il faut trouver cette juste

164 frontière.

165 **Ok. Qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement qui est réalisé au sein du**

166 **centre de manière générale ?**

167 (*réfléchit*) Je trouve que ça a tout son sens dans le parcours des MENA, d'arriver ici et

168 d'être orientés ensuite, enfin qu'il y ait vraiment une expertise multi-casquettes qui se

169 fasse. Maintenant je trouve que nos outils sont, sont pas à jour, on a les compétences.

170 Oui je trouve que nos outils sont un peu vieillots, ou qu'on perd un peu cette, enfin

171 qu'on perd j'en sais rien je suis là depuis deux ans, on existe depuis quinze ans donc je

172 n'ai qu'une petite partie de l'historique mais je pense que quand ça a été mis en place

173 on avait vraiment cette vision d'observation, qu'il y avait beaucoup plus d'informations

174 là on arrive beaucoup moins à récolter d'informations des uns et des autres. Moi je sais

175 pas quand je consigne une information, à part la mettre dans le rapport... nos outils de

176 communication ne sont pas, ne sont pas assez efficaces et efficaces pour pouvoir orienter

177 correctement et rassembler toutes ces observations pour en faire un truc cohérent, voilà.

178 Sur ça il faut travailler.

179 **Et tu penses que c'est parce qu'ils sont mis en place depuis trop longtemps,**

180 **qu'ils devraient être réadaptés ? Parce que tu dis qu'au départ ils étaient**

181 **fonctionnels...**

182 En tout cas c'est ce qui se dit, que c'était fonctionnel et je vois que dans d'autres
183 COO ça fonctionne peut-être mieux et je le vois quand on se fait des transferts un peu
184 disciplinaires à gauche à droite, je vois que les observations qui viennent de X (*autre*
185 *COO*) en l'occurrence voilà, ils arrivent à faire des pratiques comme ça où chaque corps
186 de métier avait pu notifier une observation quelque part et ici on n'arrive pas à le faire
187 ou on n'a pas l'outil pour le faire donc ça reste encore un peu flou... Je pense qu'il y a
188 un gros travail à faire sur les outils.

189 **Quels sont les facteurs qui selon toi facilitent ou entravent votre accompag-**
190 **nement ? Ça peut être des facteurs qui vous sont propres ou ça peut être**
191 **des facteurs extérieurs.**

192 Heu... une dynamique d'équipe très difficile, très très difficile et qu'une cohésion, heu
193 (*réfléchit*) comment dire, c'est un gros travail parce que c'est quelque chose qui nous
194 empêche de bien fonctionner c'est heu c'est les tensions dans l'équipe, tensions inter-
195 équipes, intra-équipes, envers la hiérarchie, entre les nouveaux et les anciens. Donc il y
196 a énormément de petits conflits (*réfléchit*) qui qui entravent la bonne, le bon fonction-
197 nement, la bonne communication. Il y a beaucoup de jalousie, beaucoup de choses qui
198 sont non dites, c'est c'est ça qui est le plus compliqué je trouve aujourd'hui en tant que,
199 dans ma position de directeur de, d'arriver à mettre les gens ensemble pour rappeler
200 l'objectif, voilà ça c'est le plus gros obstacle. Après les autres obstacles ça peut être le
201 manque de moyens, donc voilà on est toujours un peu sous-staffé donc on doit toujours
202 un peu courir pour avoir des ressources humaines, là ça va mieux depuis quelques mois
203 mais heu, voilà il y a quand même beaucoup de jeunes qui viennent, beaucoup de va-
204 et-vient donc on a non seulement les jeunes qui demandent la protection internationale
205 mais ceux qui sont signalés à l'extérieur, ça amène parfois des interférences dans le tra-
206 vail puisque c'est des gens qui vont et qui viennent. Et donc parfois il y a une impression
207 de faire le travail pour rien. Ce qui peut entraver aussi c'est une fatigue professionnelle
208 et émotionnelle, c'est-à-dire que les gens qui travaillent ici après un certain temps, enfin

209 c'est très exigeant en fait, c'est un peu des héros du quotidien les accompagnateurs,
210 les AS mais je trouve que ça fatigue et ils ne s'en rendent peut-être pas assez compte
211 suffisamment à temps et que souvent bien quand l'aiguille est trop loin bien c'est le
212 moment où il faut partir et on part un peu dans des mauvaises conditions. Voilà, les
213 gens ne se rendent pas assez compte du, de la fatigue professionnelle qu'ils peuvent
214 avoir. Une résistance au changement énorme, énorme qui est liée aussi à la dynamique
215 d'équipe mais de vouloir rénover nos outils, enfin de pouvoir réfléchir à nos outils,
216 il y a... (*réfléchit*) oui il y a une forte résistance ici. J'ai l'impression d'appuyer sur
217 l'accélérateur et que d'autres appuient sur le frein en même temps et donc forcément ça
218 crée de la frustration je pense des deux cotés, heu, ça ça peut être un autre obstacle.
219 Je peux t'en trouver d'autres hein il y a une longue liste (*rires*).

220 **Et et si on parlait du coup du positif ? Les facteurs qui facilitent ?**

221 Bien des... des belles histoires.

222 **Avec les jeunes ?**

223 Avec les jeunes, un travail qui a du sens au quotidien, donc tu te rends vraiment compte
224 que tu fais quelque chose d'utile. Tu peux avoir vraiment des belles "succes story" avec
225 des jeunes qui reviennent et qui disent un merci, simplement cette valorisation du travail
226 qui a été fait. Des changements qu'on peut arriver à faire chez certains jeunes qui ont
227 des problèmes de comportement entre guillemets, de voir qu'ils évoluent positivement.
228 Des relations extérieures avec des tuteurs, avec d'autres structures qui fonctionnent
229 bien. Parfois des belles dynamiques d'équipe je dis pas que tout est mauvais mais il
230 y a des beaux projets qui se mettent en place et multi, multi-équipes entre la logistique
231 et les accompagnateurs donc il y a quand même des belles choses qui se font. Heu...
232 cette tendance à vouloir tout doucement être orienté solution et non problème ça vient
233 petit à petit en tout cas chez certains mais ça demande, ça demande beaucoup de, ça
234 demande d'arroser cette plante régulièrement et en effet de voir le positif. Heu, ouais,
235 le plus, le mieux c'est vraiment la satisfaction des jeunes et de se dire qu'on a fait un

236 bon travail, une bonne observation, une bonne orientation. Quand on se rend compte,
237 enfin quand on a les gens de deuxième ligne qui nous appellent en disant "et vous nous
238 avez envoyé quelqu'un c'est pas du tout ça" là on se demande "merde, qu'est-ce qu'on
239 a raté, qu'est-ce qu'on a manqué, qu'est-ce qu'on aurait pu faire de mieux ?" Heu...
240 voilà, en gros.

241 **Parfait merci. Et du coup je vais revenir un peu plus au négatif, par rap-**
242 **port à tout ce que t'as dit, quels ajustements pourraient être réalisés afin**
243 **d'améliorer justement votre accompagnement ? A quoi est-ce que tu penses**
244 **?**

245 Heu je pense à... (*réfléchit*) avoir un peu plus de ressources pour pouvoir plus échanger
246 ensemble.

247 **De ressources telles que ?**

248 Des ressources humaines, pour avoir un peu plus de temps pour faire de la supervision.
249 Je pense que la supervision peut être très utile, faire de la dynamique d'équipe heu...
250 repenser nos outils.

251 **Supervision vous ne faites pas ?**

252 Pour l'instant non, on le fait en one shot comme ça de temps en temps. (*réfléchit*)
253 C'est pas institutionnalisé et je pense que c'est nécessaire mais ça demande des moyens
254 aussi financiers. Heu...(*réfléchit*) oui avoir plus de temps pour se réinventer en fait,
255 et moins avoir le nez dans le guidon, on est quand même dans un métier où, où le
256 quotidien ça n'arrête jamais, c'est difficile de s'arrêter un moment et de se dire "bon
257 ok on prend un peu de hauteur on regarde ce qui se passe" il y a toujours toujours
258 toujours, même dans l'équipe dirigeante dont c'est le boulot en soit de prendre un peu
259 de distance, énormément de, et je me rends compte qu'en tant que coordinateurs c'est
260 très compliqué aussi, de vraiment se poser et de faire "bon ok, comment est-ce qu'on
261 se réorganise, comment est-ce qu'on rentre dans une logique de projet ?" parce que le
262 quotidien est là, on me rappelle, des situations compliquées, des gens qui sont malades

263 qu'il faut remplacer, des incidents. Voilà toutes ces petites choses qui, qui cassent un
264 peu le mécanisme, la fluidité du mécanisme et donc où il faut venir en renfort. Donc
265 c'est vraiment un effort de devoir s'extraire du système pour pouvoir observer.

266 **Ok et tu penses que ce serait faisable via des des réunions ou ...**

267 Moi ce que je vais mettre en place là maintenant c'est une espèce de consultance externe
268 qui nous aide justement à trouver ces moments ou à mieux arriver à communiquer
269 ensemble, à s'extraire justement du quotidien pour pouvoir réfléchir, à améliorer cette
270 cohérence, cette cohésion d'équipe. Donc voilà ça c'est en cours, ça ça prend forme cette
271 année, c'est vraiment un projet... On va voir ce que ça donne.

272 **Ca me semble bien, ça me semble une bonne idée en tout cas. Ok merci.**

273 **J'en viens à ma troisième question de recherche, on en a déjà un peu parlé**
274 **c'est sur l'orientation vers les centres de deuxième ligne. Donc ma première**
275 **question c'est peux-tu m'expliquer comment toi tu vas choisir les centres de**
276 **deuxième ligne vers lesquels tu orientes les jeunes ?**

277 Oh moi je vais pas le faire directement mais je participe à la réflexion sur, je connais
278 un peu le réseau, je connais pas parfaitement le réseau, malheureusement on a perdu
279 nos deux, nos deux plus anciennes au niveau social qui connaissaient vraiment bien les
280 petites différences entre les centres de seconde ligne, d'aide à la jeunesse, qui est quand
281 même un réseau très important donc là on redécouvre un peu. Heu... et donc pour
282 répondre à la question comment est-ce qu'on choisit, on choisit pas vraiment. Disons
283 qu'on doit travailler avec le dispatching qui eux ont une vision des places du réseau.
284 Donc nous ce qu'on peut faire c'est mettre des critères. En sachant ce qui existe donc
285 on met des critères qui sont jouables sinon on mettrait d'autres critères, on... Rarement
286 on arrive à l'idéal qu'on aurait voulu surtout pour les jeunes vulnérables, parfois on
287 trouve mais il n'y a pas assez de places dans ce qu'on estime être les meilleurs réseaux
288 vulnérables, c'est-à-dire l'aide à la jeunesse flamande ou francophone, heu... pour pour
289 tous les profils de jeunes qu'on a, donc on doit, on doit mettre des choix. On doit

290 mettre là-dessus "celui-là il est plus vulnérable, celui-là il n'y a pas le choix il doit aller
291 dans ce genre de structure". Ce qui est vraiment important pour nous c'est la taille
292 de la structure, donc la taille du collectif justement pour les jeunes vulnérables, est-ce
293 qu'il va pouvoir entrer dans le collectif, un grand collectif de 20, 30 c'est difficile, on
294 aime bien pour les jeunes vulnérables aient un groupe de moins de 10 et pouvoir avoir
295 quand même avoir son petit, son petit cocon, chambre à deux ou individuelle, ça déjà
296 j'ai l'impression que c'est bien, c'est déjà un facteur important pour la santé du jeune.
297 Plus une équipe d'accompagnement qu'ils vont avoir sur place. Entre un centre de
298 deuxième ligne Fedasil et d'aide à la jeunesse flamande, je vais dire, il y a un un monde
299 différence en terme d'accompagnement, en terme de présence, en terme de compétences
300 je pense aussi. Donc ça c'est très important aussi pour nous. Heu... on se rend compte
301 quand même que le plupart des jeunes qui arrivent chez nous maintenant ont quand
302 même eu un parcours difficile chez eux, sur le chemin de l'exil, et en Europe. Donc c'est
303 vraiment trois, trois facteurs qui, qui augmentent la vulnérabilité en fait et donc les
304 besoins en santé mentale. Ça malheureusement dans le réseau aujourd'hui, parce que il
305 y a quelqu'un, un jeune qui pourrait avoir par exemple 18 ans déjà assez autonome etc.,
306 mais avec des fortes fragilités parce qu'il a connu des trucs incroyables même en Europe,
307 ça peut peut-être même le pire dans les trois choses, et qu'on se demande, qu'on se dit
308 qu'il faudrait un accompagnement psy. Mais c'est pas toujours facile à trouver je pense
309 en deuxième ligne, on met toujours, ils disent "ah oui là on va mettre quelque chose en
310 place" mais on a l'impression que c'est pas, pas assez suivi. Donc il faut qu'on fasse des
311 choix malheureusement, et qu'on fasse un peu des échelles de vulnérabilités. Voilà ça
312 c'est plus les gros critères je vais dire.

313 **Et quand et quand vous mettez les critères est-ce que vous savez de manière**
314 **collective inconsciente "ah je mets tels critères du coup ça peut déboucher**
315 **sur tel centre" ou en fait il y a tellement peu de places que...**

316 Il y a quand même un petit informel parce que tout tout est centralisé dans un pro-

317 gramme informatique avec des labels etc, c'est de plus en plus ce qu'ils essaient de faire,
318 ce qui est bien en terme organisationnel de flux mais ce qui peut un peu perdre le côté
319 individualisé, individualisant de l'orientation. Donc il y a quand des échanges informels
320 qui se font avec le dispatching pour appuyer un dossier, se dire "ah non elle/lui il faut
321 vraiment qu'il y ait une place, nous on pense à ce centre-là, vois si il y a de la place" et
322 puis elle nous dit "ah non mais moi je pense plutôt à ce centre-là où il y a de la place
323 pour l'instant mais il faut attendre un peu, est-ce que..." Donc voilà il y a un espèce de
324 jeu qui se fait quand même où on est dans le dialogue. Heureusement, heureusement.
325 J'espère qu'on gardera ça.

326 **Oui OK. Ma question suivante, est-ce que, mais je pense que tu as déjà un**
327 **peu répondu, est-ce que tu tiens compte des vulnérabilités du jeune lors de**
328 **l'orientation ?**

329 Au maximum, au maximum vraiment. Même si je te dis on peut pas toujours avoir ce
330 qu'on veut et je sais que souvent ça frustre certains de l'équipe de pas pouvoir orienter
331 correctement, principalement la psychologue qui elle remarque que il y en a beaucoup
332 qui ont besoin de suivi psy après et que je pense que c'est pas toujours possible de
333 mettre en place en deuxième ligne. Et donc on reçoit des orientations qui collent pas
334 toujours au profil. On ne sait pas nous non plus, et ça c'est parfois un problème, ce
335 qui se passe après. On le sait quand c'est vraiment très grave ou quand les jeunes
336 reviennent et qu'il nous disent voilà ça va bien mais entre les deux on ne sait pas si
337 finalement on a eu le bon choix ou pas donc c'est difficile d'avoir du retour et de savoir
338 là où on se plante complètement. On a eu un un programme particulier qui s'appelle le
339 RESET donc c'est la réinstallation donc on va chercher les gens dans les camps, dans
340 des hotspots, camps de réfugiés un peu partout dans le monde. Ils sont identifiés et
341 sont considérés comme étant quasi reconnus en arrivant ici en Belgique. Et on a eu nos
342 premiers MENA la dernière fois, mais il faut savoir qu'il y a des centre de deuxième
343 ligne RESET donc il est, on les a envoyés en COO en nous disant "voilà ils vont être

344 orientés en deuxième ligne là” ils nous les ont envoyé en COO en disant ”bien voilà
345 faites quand même votre travail d’observation mais ils vont être emmenés là” et nous
346 on a dit non, si on fait notre travail d’observation et qu’on estime qu’ils ne doivent pas
347 être envoyés là, nous on les orientera ailleurs. Ça a créé beaucoup de frustration avec de
348 nos collègues de deuxième ligne parce que eux voulaient bien recueillir des MENA, mais
349 nous on disait ”non on doit faire notre métier et en fonction de ce qu’on a observé là,
350 on peut pas les orienter chez vous, ils ont d’autres besoins”. Ca ça peut parfois grincer
351 aussi chez nos collègues, mais dans la, la plupart du temps oui oui on tient compte de
352 cette vulnérabilité certainement.

353 **OK, je reviens sur ce que tu disais, est-ce que tu sens que pour le moment**
354 **le, le réel manque du coup dans les centres de deuxième ligne ce serait lié**
355 **au suivi santé mentale ? Tu penses que c’est vraiment une grosse lacune ?**

356 Je pense que... (*réfléchit*) oui il faudrait qu’il y ait une psychologue dans les aides
357 MENA et aussi un accompagnement plus, plus large. On voit parfois qu’en deuxième
358 ligne bien il y a pas, enfin il a plus d’errance. Je suis allé encore la semaine dernière dans
359 un autre centre, dans un centre de deuxième ligne et je voyais des jeunes qui étaient
360 passés par chez chez nous... finalement ils ont beaucoup moins d’accompagnement ici.
361 Ici en COO on a un quand même un cadre du personnel plus large, jour et nuit il y
362 a quand même des gens compétents. En deuxième ligne beaucoup moins, ils sont plus
363 livrés à eux-mêmes et donc oui je pense que en deuxième ligne ils auraient besoin de
364 plus d’éducateurs, nuit/jour, un peu des coaches de vie comma ça pour les, pour les
365 accompagner au quotidien et psychologues oui pour débriefer de ce qu’ils ont connu
366 c’est fondamental. Puis je sais c’est qu’il y a des partenariats avec des psy à l’extérieur
367 mais quand tu es à X ou à X (*centres de deuxième ligne*) dans la campagne profonde,
368 plus complexe.

369 **Ma question suivante c’est selon toi est-ce que la décision d’orientation ici**
370 **au sein du centre est-elle une décision individuelle donc il y a une seule**

371 **personne ou collective, liée à plusieurs travailleurs ?**

372 (*réfléchit*) Ça fixe un autre idéal qu'on doit arriver à faire c'est... se réunir plus pour
373 parler des jeunes et prendre des décisions collectives. Pour l'instant ce qu'il se passe
374 c'est que l'AS est censé faire une réunion multidisciplinaire, avec certaines contraintes
375 organisationnelles, c'est pas toujours possible de le faire, donc du coup c'est pas une
376 personne mais c'est un, c'est un conseil restreint on va dire qui va choisir l'orientation.
377 L'assistante sociale, la coordination sociale et l'adjoint qui a quand même une casquette
378 de coordination sociale. Moi je peux parfois mettre un peu mon grain de sel mais... et le
379 dispatching. Donc non c'est quelques personnes mais je trouve qu'il devrait y avoir plus
380 de critères aussi d'accompagnement, style autonomie où les accompagnateurs pourraient
381 donner un peu plus leur leur input. Mais donc c'est pas une seule personne, mais c'est
382 pas non plus un large consensus, une large réunion de personnes qui choisissent. Après
383 c'est pas le but non plus qu'on soit 40 à choisir mais en tout cas nourrir les observations
384 pour que ensuite un bon choix soit fait.

385 **OK. Est-ce que selon toi ces décisions d'orientation sont-elles faciles ou dif-**
386 **ficiles à prendre ?**

387 Heu... (*réfléchit*) bien parfois ce sont des choix cornéliens. En fait c'est des choix
388 difficiles en ce qui concerne surtout je vais dire les jeunes adultes. Ici bon c'est qu'on
389 parle beaucoup de MENA, c'est très axé MENA, c'est bien mais il faut pas oublier que
390 dans la phase d'identification il y a ce test d'âge qui va : " voilà tu as 17 ans et 9 mois
391 c'est bien tu vas avoir un bon accompagnement, t'as 18 ans... c'est foutu !" Pourtant tu
392 peux avoir exactement les mêmes vulnérabilités. Et dans le réseau en terme d'hommes
393 ou de femmes isolées, il y a très peu de places qui offrent un accompagnement même en
394 santé mentale. Donc je trouve que ça c'est parfois compliqué c'est d'envoyer des jeunes
395 adultes un peu au casse-pipe en se disant "bien tiens tu vas aller dans une chambre
396 avec huit personnes, on sait que ça va être difficile pour toi, tu auras pas beaucoup
397 d'accompagnement, tu vas être livré à toi-même, t'auras pas de scolarité, t'auras peu

398 de chances de faire une formation...” Voilà il faut qu’on choisisse et on a le choix entre
399 un gros centre ou un autre petit centre mais qui va pas, qui va être un peu perdu, on
400 sait qu’il va y avoir des complications pour... Ça c’est vraiment pour le cas des jeunes
401 adultes. Pour les MENA, il y a un peu plus de places dans le réseau, ça nous permet de,
402 de mieux orienter mais (*réfléchit*) bien parfois on doit, on doit aussi jouer avec le fait
403 que, le cadre du COO est quand même très très restreint, qui est une grosse structure
404 qui leur évite beaucoup de libertés hein, enfin qui leur, qui est contraignant pour eux,
405 et que après un mois ils en ont marre, c’est fait pour durer un mois. Parfois on doit
406 attendre une place longtemps, un peu une place idéale longtemps mais donc ça va rendre
407 compliquée la vie du jeune ici. Mais donc on va nous dire ”ah bien t’auras une place
408 plus rapide ici même si ça correspond un peu moins à ses besoins”. Donc ça parfois
409 c’est un choix qu’on doit pouvoir faire, entre la rapidité de l’orientation parce que c’est
410 pour son bien aussi et attendre plus longtemps pour avoir une place dans une structure
411 peut-être beaucoup plus adaptée à la situation. Ça peut être des petits choix cornéliens
412 comme ça qu’on pose et voilà on prend des critères, on discute ensemble et on dit ”tiens
413 on fait ça”, ou on laisse le choix aussi au jeune en disant ”voilà t’auras une place dans
414 plus longtemps ou alors tu pars la semaine prochaine mais alors c’est ça comme place”
415 on essaye de lier parfois les jeunes dans leur choix d’orientation. On le fait pas assez
416 tiens d’ailleurs, d’impliquer le jeune dans son choix d’orientation, à réfléchir...

417 **Oui tout à fait j’ai eu cette réflexion aussi lors d’autres entretiens. Bien**
418 **je pense que tu as déjà répondu mais je vais quand même te poser la**
419 **question, est-ce que tu ressens parfois que ces décisions peuvent mener à**
420 **des difficultés pour le jeune par la suite ?**

421 Oui clairement, clairement.

422 **Est-ce que tu as des exemples... d’orientation ?**

423 Heu (*réfléchit*) des exemples comme ça concrets, faut vraiment que je scanne un peu.

424 Bien je te dis des jeunes adultes qui vont arriver dans des endroits où il y a aucun

425 accompagnement alors qu'ici, en plus ici en COO ils ont vraiment un accompagnement
426 jour et nuit, psychologues, enfin vraiment il y a une infirmière qui est disponible, c'est
427 un petit centre quand même ici même si ils sont quatre par chambre et que c'est assez
428 petit donc c'est assez dense mais ils vont vraiment déchanter quoi. Il y en a qui vont
429 vraiment être complètement perdus. Il y a eu récemment une étude de MSF qui a fait
430 des projets dans plusieurs centres de santé mentale et c'est leur conclusion c'est que il
431 y a pas assez de suivi santé mentale dans les centres, dans les centres d'accueil pour
432 ces jeunes adultes, même on le voit sur les photos, j'en vois quelques-uns c'est sûr qu'il
433 y en a qui vont déchanter. D'autant plus si ils ont des vulnérabilités particulières ou
434 des... je pense à un jeune qui par exemple qui, qui était homosexuel persécuté dans son
435 pays, ici aussi il y a eu quelques petits incidents par rapport à ça, il va arriver dans des
436 chambres d'adultes qui vont avoir 40, 50 ans, par rapport à lui qui en a à peine 18, 19
437 allé peut-être 20, ça va être hyper complexe, potentiellement très très, ça va augmenter
438 sa vulnérabilité. Donc ça c'est parfois difficile oui.

439 **OK donc plus en lien avec les jeunes adultes quand même ?**

440 Oui.

441 **Et du coup si j'en viens à la question du test osseux, quel est ton avis là-**
442 **dessus ?**

443 Heu... (*réfléchit*) quel est mon avis là-dessus, ah (*rires*).

444 **Est-ce que c'est pas aussi un facteur qui entrave votre accompagnement ici**
445 **au sein du centre ?**

446 Il y a beaucoup de questions en fait qui sont relatives au test osseux. Heu... sans rentrer
447 dans le militantisme, même si parfois envie, moi quand je suis arrivé ici je me souviens
448 que c'était quelque chose qui m'avait quand même fort choqué dans la, dans l'étude des
449 résultats de dire "tiens lui il a 26 ans alors que lui il a 16 et on pense que c'est exactement
450 l'inverse, est-ce qu'ils ne se sont pas trompés de feuille, ah c'est vrai qu'ils sont nés le
451 même jour, si il ne se sont pas trompés ?" Ça nous semble pas toujours très cohérent...

maintenant nous, dans notre position, on est un peu obligés de, enfin, de faire respecter
ça. On essaye au maximum quand on se rend compte qu'il y a un doute sur l'âge et que
le jeune vraiment est mineur là on va essayer de faire une action au niveau du service des
tutelles pour très vite donner des éléments qui vont permettre de, si le test déclare qu'il
est majeur, de pouvoir en discuter. C'est pas le meilleur système, c'est pas, d'ailleurs
tout le monde le dit hein, récemment il y a un gars de l'université de X (*Université
belge*), je pense qui a mis au point un autre test d'âge qui semblerait beaucoup plus
précis, beaucoup plus fiable mais qui coûte plus cher. (*réfléchit*) On se rend compte
qu'il y a quand même un peu de politique là dedans aussi. Il y a beaucoup plus de
jeunes maintenant qui ont des doutes émis qu'avant. Quasi systématiquement il y a un
doute sauf si ils ont 12 ans, qu'ils ont des papiers originaux, voilà alors là ils auront
pas de doute. Mais donc on se rend compte qu'il y a, qu'il y a clairement une entrave
pour notre travail à nous, bien ça rend compliqué dans le sens parfois on doit annoncer
cette mauvaise nouvelle au jeune. Ça c'est vraiment, c'est un moment très très touchy
pour, pour l'accompagnement parce que ça peut mener à un grave découragement, voire
des tentatives de suicide et des conséquences administratives très importantes en fait,
et donc ce parcours d'errance qui continue en Europe. C'est très très difficile à voir et
ça peut être très décourageant je pense pour les accompagnateurs ici. Si ça ne tenait
qu'à moi, je ne le ferais pas mais il faut trouver un moyen je pense, si je me mets
à la place du gouvernement, il faut se mettre à la place, enfin il faut, il faut trouver
un moyen de pouvoir dire si ils sont majeurs ou mineurs. Maintenant je trouve qu'il
manque quand même un, il manque une petite étape, j'ai l'impression que c'est un peu
tranché mineur/majeur, faudrait "jeune adulte" aussi, un accompagnement particulier,
on le demande régulièrement à notre hiérarchie même de pouvoir avoir des places dans
les aides aux MENA pour des jeunes déclarés adultes qui sont vulnérables. Il y a eu
des ouvertures à certains moments, ça dépend de l'état du réseau, de l'occupation.
Là il y a, il y a un gros problème actuellement c'est qu'il n'y a pas assez de places

479 hommes isolés, du coup ils restent beaucoup plus longtemps en COO, même s'ils sont
480 déclarés adultes, mais donc nous on se retrouve avec un public de jeunes adultes qui
481 sont dans un accompagnement mineur donc on doit se demander "tiens est-ce qu'on
482 fait un accompagnement particulier pour ces jeunes déclarés adultes en leur laissant
483 plus de liberté en sachant qu'en deuxième ligne bien ils être complètement livrés à
484 eux-mêmes ou alors on les garde dans le cadre COO MENA pour avoir une cohérence
485 d'accompagnement entre tout le monde ?". Il y a un moment... on a encore échangé des
486 mails avec les autres centres COO qui ont exactement les mêmes problèmes. Donc ils
487 restent coincés chez nous hors ils devraient être orientés directement lorsqu'ils ont le test
488 d'âge, enfin directement, entendons-nous bien dans la douceur, mais plus rapidement
489 qu'un jeune MENA je pense. Donc voilà ça c'est les petites complications qu'on a dans
490 le public actuellement. Je ne sais pas si ça répond à ta question ?

491 **Mais si, elle était pas dessus (*sous-entendu, dans le questionnaire*) c'est moi**
492 **qui vient...**

493 C'est plus le test d'âge, oui.

494 **Oui.**

495 J'avais envie pour les tests d'âge de, de faire une base de données de résultats en fonction
496 de l'hôpital dans lequel il ont été, du médecin et de voir quels sont résultats, quelles
497 sont les tendances des résultats qui ont été donnés par rapport à l'âge déclaré...

498 **Oui c'est vrai que ça...**

499 Ça pourrait être un beau travail.

500 **C'est un sujet de mémoire hein (*rires*)**

501 Ça peut être un beau sujet de mémoire de dire que le docteur X (*nom fictif*) de
502 X (*hôpital belge*) sans les citer déclarent systématiquement qu'ils sont majeurs avec
503 systématiquement quasi les mêmes résultats de 20,6 +/- deux ans. Ça nous pose des
504 petites questions ici, ça c'est sûr.

505 **Moi j'avais trouvé un, je sais plus qui avait écrit ça, je l'ai utilisé dans mon**

506 mémoire, un recensement de tous les, les doutes sur l'âge émis par année
507 plus les résultats des décisions majorité minorité et on voyait quand même
508 que après 2015 il y a avait beaucoup de doutes sur l'âge qui ont été émis.
509 Donc voilà on peut pas faire des conclusions...
510 Beaucoup plus en chiffres absolus ou bien... statistiquement?
511 En chiffres absolus, il y avait plus de pourcentage par rapport aux MENA ar-
512 rivés, déclarés à l'office des étrangers, il y avait beaucoup plus de doutes sur
513 l'âge émis par l'office. Donc voilà à nouveau je veux pas faire de conclusion...
514 *(réponse coupée sur demande de l'interviewé, exprimait son opinion politique)*
515 Oui, tout à fait.
516 Je pourrais encore parler des heures je pense que déjà pour que tu mettes ça par écrit
517 ça va déjà être un peu long.
518 Oui. Tu n'as plus rien à ajouter ?
519 Heu non, j'attends tes résultats... *(rires)*
520 Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le
521 souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir
522 les suites de cette recherche.

Entretien 11

04/04/19, durée : 20'

1 **Tout d'abord, je vais te poser plusieurs questions assez courtes afin d'en**
2 **savoir un peu plus sur toi et sur ton travail au sein du centre. Première**
3 **question : quel âge as-tu?**

4 31 ans.

5 **Quelle profession exerces-tu au sein du centre et quel est ton rôle auprès des**
6 **MENA ?**

7 Donc ici je suis accompagnateur social, c'est un peu comme le boulot d'éducateur. On
8 s'occupe du quotidien des jeunes et au niveau éducatif, le lever des jeunes, le coucher,
9 les repas, les activités. Et vraiment ce qu'on va faire spécifiquement c'est l'observation
10 et l'orientation donc on doit observer, comme c'est la première phase, on doit observer
11 les jeunes pour savoir après ensuite où ils seraient le mieux installés, dans quel centre
12 ils pourraient aller ensuite. Donc c'est vraiment l'observation ici.

13 **Ok. Quelle est ta formation initiale ?**

14 Moi j'ai les humanités simples. Et j'avais entamé des études d'éducateur spécialisé à
15 Bruxelles, à Kraainem et j'ai pas fini donc finalement j'ai simplement l'humanité. Donc
16 voilà.

17 **Depuis quand travailles-tu au sein du centre ?**

18 Je suis là depuis novembre 2011 donc ça va faire 8 ans bientôt.

19 **Pourquoi as-tu choisi de travailler dans ce centre ?**

20 Parce que c'est un boulot qui... il faut avoir le bon contact avec les jeunes et c'est une
21 des qualités que j'ai je pense donc ça m'a plu vraiment ce contact... humain avec le
22 public et surtout des jeunes. Donc voilà, je suis un peu sensibilisé à leur parcours parce
23 que moi-même mon père est d'origine congolaise, il est venu aussi pour les études donc
24 ça se ressemble un peu. Donc voilà c'est pour ça.

25 **Donc plutôt par rapport à ton expérience personnelle ?**

26 Oui, voilà.

27 **Maintenant que nous avons fait connaissance et que j'ai pu t'expliquer le but**
28 **de mon mémoire, je vais te poser plusieurs questions en lien avec les trois**
29 **questions de recherche. La première question concerne le rôle d'observation**
30 **du COO et l'identification de la vulnérabilité des MENA. Cela est donc en**
31 **lien avec les observations que tu réalises durant ton travail qui te permettent**
32 **ensuite d'établir le profil médical, social et psychologique du jeune. Dans ton**
33 **quotidien, quels sont les éléments, de manière générale, que tu observes chez**
34 **les MENA afin de dresser leur profil ?**

35 Bien ce que nous on nous demande vraiment d'observer c'est au niveau de l'autonomie
36 du jeune. Si en rue par exemple, il sait se repérer, s'il est autonome en général pour les
37 transports en commun, pour se... prendre le train, circuler dans la rue. Aussi l'hygiène,
38 ça c'est important l'hygiène aussi. Son rapport dans le groupe avec les jeunes, comment
39 il se sent, s'il a besoin d'un petit groupe, d'un grand groupe donc ses relations avec les
40 autres jeunes dans un groupe. Et en gros c'est ça hein, vraiment l'autonomie. Et sinon
41 voir s'il y a des petites, on a dire heu (*réfléchit*), s'il y a des petits points faibles au niveau
42 duquel c'est-à-dire si, comment dire, si c'est un jeune qui a des problèmes personnels, voir
43 s'il est un peu plus fragile que les autres, des fragilités, alors là pourrait, c'est important
44 de voir aussi. Pour l'orienter dans un centre plus calme, par exemple. Donc c'est ça.

45 **Ces observations là tu les réalises sur le terrain au quotidien ?**

46 C'est ça donc durant, le matin on donne des cours de français basiques et à ce moment-là

47 on peut vraiment... bien, voir les jeunes sur le moment même et on fait les observations
48 pendant les repas, pendant les activités sportives ou des activités au musée. Et c'est là,
49 c'est vrai que c'est pas évident de devoir gérer un groupe et en même temps faire des
50 observations mais... (*réfléchit*) enfin, les observations elles viennent comme ça hein, on
51 a pas, nous a 5 jeunes spécifiques mais parfois on a des observations d'un autre collègue
52 et on lui donne, on s'entraide on va dire. On est une équipe, je suis pas là 24h/24 et je
53 crois que tous ensemble on arrive à faire... à voir l'ensemble.

54 **A voir tout ce qu'il y a à voir ?**

55 Voilà. Oui.

56 **Quels sont les éléments qui te permettent d'identifier un jeune comme**
57 **vulnérable ? Tu parlais de fragilités tantôt...**

58 Oui, fragilités, la vulnérabilité. Bien ce qui va me permettre de voir ça c'est c'est son
59 attitude par rapport aux autres jeunes. S'il est renfermé par exemple ça ça peut être
60 une alerte. Si heu... il s'isole, il vient pas manger aux repas... heu (*réfléchit*) qu'est-ce
61 qui pourrait avoir d'autre... C'est un tout hein. En général moi c'est ça, c'est genre s'il
62 s'isole le jeune ou même s'il a une attitude peut-être trop agressive, il faut gratter un
63 petit peu, voir derrière peut-être que ça cache quelque chose, il a eu un traumatisme.
64 Donc ça aussi. C'est pour ça qu'on a la psychologue qui est là justement, que quand
65 on a ce genre de cas on se dit ce jeune-là il a une attitude un peu qui est... qui est pas
66 dans la norme, il est trop agressif, c'est pas normal, on l'amène, on lui propose de voir
67 la psychologue et là on peut peut-être savoir s'il a vécu quelque chose de grave, s'il est
68 plus fragile que les autres. Voilà.

69 **Ok, parfait. Alors la deuxième question cherche à comprendre l'accompagnement**
70 **qui est proposé au sein du centre pour les MENA considérés comme vulnérables.**

71 **Donc ma première question c'est par rapport à toi. Que fais-tu, en tant**
72 **qu'éducateur, accompagnateur social, lorsqu'un MENA est identifié comme**
73 **vulnérable ? Qu'est-ce que tu mets en place ?**

74 Bien moi ce que je fais d'abord premièrement, je suis pas plus présent pour lui et je vais
75 pas faire de préférence mais en tout cas je vais plus être... sur le terrain je vais venir
76 lui demander s'il va bien, qu'il se sente soutenu en fait, par les travailleurs. Comme ça
77 il sent qu'il a vraiment quelqu'un, qu'on est avec lui. Et puis ce qu'on met en place
78 avec lui c'est que... s'ils sont vraiment vulnérables, s'ils ont vraiment des... Oui, alors
79 à ce moment-là on peut faire des petites activités. Par exemple, un jeune qui a même
80 pas 9 ans là on sait qu'il est plus vulnérable que les autres puisqu'il est beaucoup plus
81 jeune, plus fragile et là on peut l'amener à des activités pour les jeunes dans une maison
82 des jeunes dans le quartier ici pas loin à Versailles, organiser des ateliers peinture ou
83 alors du sport. Et si je fais du sport avec ce jeune-là, j'essaye de trouver un autre jeune
84 avec qui il s'entend bien et qui est plus âgé que ça serait on va dire en quelque sorte
85 son...

86 **Son grand frère ?**

87 Son grand frère, son parrain on va dire. Ça ça fonctionne. Voilà.

88 **Ok. Du coup tu t'adaptes un peu, t'adaptes ton accompagnement en fonction**
89 **de chaque vulnérabilité, chaque profil ?**

90 Oui c'est un peu ça. Mais c'est surtout dans le centre d'après que là on va bien s'occuper
91 de ces jeunes parce qu'ici c'est justement pour les amener dans un endroit parfait, enfin
92 parfait...

93 **Qui leur convient...**

94 On essaye, on essaye. Qui leur convient.

95 **Ok. Ma deuxième question c'est de manière plus générale, tous les tra-**
96 **vailleurs du centre, quand il y a un jeune qui est plus vulnérable, qu'est-ce**
97 **que là vous mettez en place de manière collective ?**

98 Bien tout dépend, on en parle au briefing, le briefing c'est tous les jours à 13h30 et là
99 on parle ensemble de ces cas. Et on prend des décisions ensemble et, comme je t'ai dit
100 tout à l'heure, le genre de décision qu'on pouvait prendre c'était tel jeune il faut qu'il

101 prenne l'air donc il avoir des cours de yoga par exemple. Il y a des cours de yoga tous les
102 mardis et les jeudis. On se dit celui-là, ce jeune-là ça lui ferait du bien d'avoir des cours
103 de yoga donc on va l'inscrire, on va le mettre dans la liste. Ça c'est une des choses. Il
104 y aussi des tables de parole avec des interprètes qui viennent certains jours. Et aussi
105 des jeunes qui ont... qui sont pas, c'est pas que des jeunes vulnérables, c'est aussi des
106 jeunes qui en ont besoin, ils sont tous vulnérables d'une certaine manière. Mais ceux
107 qui sont plus vulnérables, on va leur proposer ce genre d'activités : table de parole pour
108 parler avec un interprète de leurs problèmes, tout ça, le yoga, les activités à l'extérieur
109 de temps en temps. Mais c'est difficile de privilégier certains jeunes parce que on essaye
110 de rester justes quand même.

111 **Vis-à-vis des autres ?**

112 Voilà. Pour les activités à l'extérieur on évite. Mais pour le yoga, pour les tables de
113 parole ça on le fait souvent, ça voilà.

114 **Ok. Quels sont les facteurs qui facilitent ou, au contraire, qui entravent cet**
115 **accompagnement ?**

116 L'accompagnement au sein du centre ? Bien ça, bien une bonne cohésion d'équipe ça
117 peut aider. Alors que l'inverse c'est vraiment compliqué. Et aussi bien, en fait, ce qui
118 est bien pour l'accompagnement c'est de pas mettre toutes les communautés dans le
119 même... ensemble tout le temps. Parce que sinon, ils sont... je vais dire les mélanger le
120 plus possible, c'est très intéressant, c'est bien. Parce que quand on les laisse ensemble,
121 ils parlent entre eux dans leur langue, ils se montent la tête les uns les autres et puis
122 là on a des, ça peut être compliqué. Donc avoir un gros groupe d'afghans par exemple,
123 30 afghans sur 50 jeunes du centre là ça devient compliqué pour l'accompagnement.
124 Tandis que quand c'est bien homogène, mélangé, alors là c'est plus facile. Donc on
125 essaye vraiment pendant les cours d'essayer de mélanger les nationalités et ça ça facilite.
126 Sinon...

127 **Est-ce que tu penses à des choses qui entravent un peu plus ? Des choses**

128 **qui font que c'est plus compliqué votre travail ?**

129 Bien ce qui est compliqué pour l'accompagnement c'est, de temps en temps on peut
130 accueillir des jeunes qui sont pas vraiment dans le profil, c'est pas le profil des MENA,
131 donc les mineurs non accompagnés, et ça c'est compliqué parce que c'est des jeunes
132 qui ont d'autres attentes. Ils vont même pas faire la procédure d'asile donc ils suivent
133 pas spécialement les règles du centre et c'est difficile de les gérer. Parce que pour eux,
134 certains n'ont pas de perspective ils se disent "moi je vais pas venir au cours au matin,
135 je fais pas ma chambre". Ils nous écoutent pas trop. C'est plutôt un boulot parfois de
136 l'aide à la jeunesse mais c'est rare hein, mais ça arrive de temps en temps. Ou des jeunes
137 qui ont des problèmes psychiatriques alors là on est un peu démunis. Mais en général
138 ça ne dure pas longtemps des situations comme ça parce que là on transfère le jeune
139 dans un centre plus adapté. Mais ça peut durer longtemps, ça peut durer longtemps
140 donc... Quand on ne trouve pas la place, si c'est un jeune qui est pas fait pour être
141 ici, il peut rester des mois, le temps de trouver une place. Et alors un seul jeune peut
142 vraiment mettre la zizanie dans tout. Oui pour après ça complique tout le travail, les
143 sorties tout ça.

144 **L'ambiance du groupe est très importante pour votre travail au quotidien**
145 **aussi du coup ? Enfin, comment ça se passe dans le groupe.**

146 Ah oui la dynamique du groupe c'est important. Mais ça on essaye, nous on est là pour
147 un peu les dynamiser, les motiver, c'est notre boulot. Eux on peut pas leur demander
148 d'être de bonne humeur, d'être cool. Voilà. Mais c'est à nous de mettre cette impulsion.
149 Donc voilà.

150 **Ok. Qu'est-ce que tu penses de manière générale de l'accompagnement qui**
151 **est fait ici pour les MENA ?**

152 Heu bien moi je pense que c'est... (*rires*) je vais pas cracher dans la soupe mais je pense
153 que c'est un bon accompagnement, mais vraiment. Parce que c'est un mois et on les
154 chouchoute en fait. On les colle peut-être un peu trop et à ce moment-là ils sont même,

155 le repas, la douche, les sorties donc on fait bien attention à eux. Les rendez-vous pour
156 l'avocat, les rendez-vous pour tout, médecin,... Tandis que dans l'autre centre là ils
157 auront un assistant social peut-être pour 10 personnes, 20 personnes, 30 parfois plus.
158 Tandis que nous c'est 1 assistant pour 6 jeunes, 7 jeunes maximum. Et ça c'est bien,
159 c'est presque du cas par cas en fait donc ici c'est bien. Bien l'état a mis les moyens pour
160 pour les 2-3 centres comme ça donc voilà. Les mineures c'est voilà.

161 **Ok. Est-ce que tu penses que malgré tout ce que tu dis, est-ce que tu**
162 **penses qu'il y a quand même des ajustements qui pourraient être réalisés**
163 **afin d'améliorer la prise en charge des MENA ?**

164 Oui bien sûr mais c'est plutôt par période, en fait ici l'équipe elle change beaucoup
165 parce que de temps en temps il y a des gens qui... bien qui partent ou qui sont, je sais
166 pas, en pause carrière, ou on a besoin de renforcer l'équipe donc il y a des nouveaux
167 qui viennent. Et le temps de les former ça peut prendre du temps ensuite ils repartent
168 parce qu'ils ont des petits contrats donc c'est beaucoup d'énergie qui a été dépensée
169 pas pour rien mais parfois... c'est un éternel recommencement. Il y a des travailleurs
170 ils sont là depuis des années mais il y en a beaucoup qui sont venus, qui sont partis. Ça
171 tourne beaucoup l'équipe ici en fait.

172 **Et donc le turn-over c'est compliqué et du coup tu penses qu'il y a des choses**
173 **qui pourraient être mises en place pour que ça soit plus facile pour vous ?**

174 Des CDI, c'est ça qu'il nous faut ! (*rires*).

175 **Ah oui (*rires*)**

176 Non non je rigole. Mais des choses qui pourraient être mises en place on a déjà parlé de
177 ça donc c'est-à-dire heu... (*réfléchit*) une meilleure formation, structurée, des nouveaux
178 et tout ça.

179 **Un accueil ?**

180 Oui. Parce que quand moi j'étais là au tout début en 2011, il y avait, on devait remplir
181 une feuille et avec donc je suis passé dans tel service, tel service de tout le centre, même

182 au CGRA, il y avait une journée CGRA et à l'Office mais vraiment pour comprendre
183 tous les rouages du système et après seulement, après trois mois de formation bien là
184 on était plus plongés dans le bain quoi.

185 **Ici il n'y a plus tout ça ?**

186 Bien ça dépend mais un peu moins, un peu moins.

187 **Parce que les contrats aussi sont plus courts et que du coup ça vaut peut-être**
188 **pas forcément la peine...**

189 C'est dans l'urgence, c'est ça aussi hein, oui. Par exemple en 2015 on a dû passer de
190 50 à 80 jeunes ici dans le centre. Là dans l'urgence on a fait les places tout de suite et
191 c'était...

192 **Oui et là du coup il y a eu beaucoup de nouveaux travailleurs ?**

193 Oui voilà c'est ça.

194 **C'était compliqué.**

195 *(acquiesce)*

196 **La dernière question de recherche est en lien avec le rôle d'orientation des**
197 **MENA et le choix des centres de deuxième ligne, toujours en parallèle avec**
198 **la question de la vulnérabilité. Peux-tu m'expliquer comment tu choisis les**
199 **centres de deuxième ligne vers lesquels tu orientes les MENA ?**

200 Dans la mesure du possible on va choisir mais parfois on peut pas choisir. C'est quand
201 il y a des places qui se libèrent. On essaye d'un petit peu choisir la zone géographique.
202 Par exemple, on sait dire que tu vas aller plutôt en Flandres ou plutôt en Wallonie par
203 rapport à la langue que le jeune parle. Ça c'est possible ou par rapport à la famille
204 qui habite dans tel coin près d'Anvers, on peut essayer de trouver un centre dans cette
205 région là. Mais normalement c'est là où il y a des places qui se libèrent. Souvent c'est
206 plutôt les assistants sociaux avec les tuteurs qui s'occupent de ça. Nous les éducateurs
207 on a pas de, on a pas de décision sur ça. Et les jeunes ils pensent qu'on peut choisir,
208 pour eux, on essaye. Mais voilà le réseau il est vaste, il y a beaucoup de centres. Il y

209 a des places parfois qui se libèrent et un jeune qui est resté ici trop longtemps, il peut
210 pas rester plus d'un mois et demi, deux mois même un peu moins normalement. Donc
211 parfois même si on a pas trouvé la place on se dit "bon on va l'installer quand même
212 là". S'il est pas fragile, il a pas de fragilités spécifiques alors il n'y a pas de raison que...

213 **Que ça se passe mal ou...**

214 Oui voilà. Sinon il y a vraiment des petites structures et ça c'est pour les jeunes vraiment
215 fragiles. Là on a besoin d'attendre que ça soit libre pour eux.

216 **Donc c'est plutôt en fonction des vulnérabilités aussi ?**

217 Oui c'est surtout par rapport à ça, aux vulnérabilités, oui.

218 **Aux vulnérabilités que vous allez du coup adapter le centre...**

219 Parce que les autres jeunes, s'il n'y a pas de raison, qu'il va bien, qu'ils sont autonomes,
220 je vois pas pourquoi on devrait trouver le centre dans telle région qui les arrange. La
221 Belgique c'est petit ils pourront trouver... Donc voilà.

222 **Du coup vous allez plutôt conseiller à l'assistant social référent du dossier ?**

223 Oui l'assistant social en faisant les entretiens, elle va, et en ayant recueilli les informa-
224 tions, les observations des éducateurs, elle va pouvoir se dire "voilà, tel jeune ça serait
225 bien dans tel centre, tel coin en tout cas" et après ils parlent aussi avec le jeune, dans
226 la mesure du possible le jeune peut donner son avis, nous on essaye après. Donc s'il
227 veut aller en Flandres bien on va lui trouver un centre en Flandres. Et pour qu'il puisse
228 avoir un endroit bien précis faut que donc ou bien qu'il soit vulnérable ou bien qu'il ait
229 de la famille comme je disais, là on va essayer vraiment de le mettre le plus proche de
230 sa famille en Belgique, ça c'est important quand même. Sinon bien on a souvent des
231 jeunes qui se plaignent "oh moi je veux aller là, là"... (*réfléchit*)

232 **C'est compliqué...**

233 C'est compliqué. Alors j'essaye de leur dire "moi si j'étais en Afghanistan, est-ce que je
234 te demanderais non moi je veux aller dans le centre à Kaboul obligatoirement ?" Non
235 on me laisserait pas le choix. C'est pas...

236 **Il faut être réaliste aussi...**

237 Oui, faut être réaliste. C'est sûr.

238 **Ok. Selon toi, la décision d'orientation est-elle une décision individuelle ou**
239 **collective dans le sens où est-ce qu'elle est prise par une seule personne ou**
240 **par plusieurs travailleurs ?**

241 Mais vu qu'il y a les observations d'un peu tous les travailleurs qui vont entrer dans
242 la décision, en compte dans la décision alors je pense que c'est, indirectement, c'est
243 collectif. Parce que grâce à ces observations on va se dire "ah je vais m'orienter plutôt
244 vers ce centre ou vers telle région de Belgique". Mais au final c'est quand même... C'est
245 un peu des deux. c'est individuel au final, elle va, grâce à l'équipe, au travail de l'équipe,
246 elle va pouvoir faire son choix. Et de temps en temps il y a pas assez d'observations et
247 donc l'assistant ou l'assistante doit faire son choix comme ça, par rapport à ce qu'elle
248 sait du jeune.

249 **En quoi ces décisions d'orientation sont-elles faciles ou difficiles à prendre ?**

250 Ça dépend des cas en fait. Dans certains cas ça peut être très facile. Ça peut dépendre
251 d'un jeune à l'autre, il y a des jeunes ça roule, on sait que ce jeune là il est pas difficile
252 ou ça lui importe peu le centre où il veut aller donc on va trouver facilement. Et comme,
253 enfin je vais me répéter encore un peu mais si on veut trouver par exemple un centre
254 avec seulement 5-6 jeunes avec beaucoup d'éducateurs, 1 éducateurs par jeune là c'est
255 très difficile à trouver. Alors là ça va prendre du temps. Tout dépend du profil du jeune,
256 ça dépend d'un jeune à l'autre en fait.

257 **Et pour les plus vulnérables du coup c'est souvent plus compliqué ? Ça**
258 **demande plus de temps, plus de travail ?**

259 Oui, ça demande plus de temps oui parce qu'on veut vraiment qu'il soit au bon endroit.
260 On veut pas les lâcher dans un centre de 500 personnes avec des familles et tout ça, ils
261 vont avoir des mauvaises influences, ils vont être avec d'autres gens donc ça on évite.
262 Donc ça c'est plus difficile de trouver.

263 **Ok. Ma dernière question c'est : ressens-tu parfois que ces décisions pour-**
264 **raient mener à des difficultés pour le jeune par la suite ? Quand tu envoies**
265 **dans tel centre et que tu te dis "pff bien je sais pas si ça va bien se passer**
266 **ou je sais qu'il pourrait y arriver ça"...**

267 Ça peut arriver. Dans certains cas on se dit "ah, est-ce que c'était le bon centre pour tel
268 jeune ?" Mais alors là c'est qu'on a pas pu... Mais en général ils sont quand même dans
269 le centre adéquat. Ça peut arriver qu'on se pose la question "est-ce qu'il sera bien là ?"
270 Est-ce qu'on s'est dit que c'était pas un jeune vulnérable mais il est quand même limite
271 donc on l'a quand même mis dans un grand centre, ça peut nous arriver. Mais alors on
272 note aussi dans son rapport, son bilan on va dire ça comme ça, pour les travailleurs du
273 centre de seconde ligne que voilà il faut faire peut-être un peu attention pour ce jeune,
274 un peu plus attention. Et donc voilà.

275 **Nous arrivons au terme de notre entretien, as-tu d'autres choses à ajouter**
276 **par rapport aux différentes questions que nous avons abordé ?**

277 Non. Pff, non, pas vraiment.

278 **Je tiens à te remercier pour ta participation à cet entretien. Si tu le**
279 **souhaites, tu peux me laisser tes coordonnées afin que je te fasse parvenir**
280 **les suites de cette recherche.**