



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES  
MAISONSDEJUSTICE.BE

# RAPPORT ANNUEL 2019

## ADMINISTRATION GÉNÉRALE DES MAISONS DE JUSTICE



---

# SOMMAIRE

|   |            |
|---|------------|
| MESSAGE DE L'ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE . . . . .                 | P.4        |
| L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DES MAISONS DE JUSTICE . . . . .      | P.6        |
| ORGANIGRAMME . . . . .  | P.7        |
| <b>PARTIE 1 : NOS MÉTIERS . . . . .</b>                         | <b>P.8</b> |
| • L'ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE . . . . .                          | P.9        |
| • LE SERVICE GÉNÉRAL JUSTICE ET JUSTICIABLE . . . . .           | P.12       |
| • LA DIRECTION DE L'EXPERTISE . . . . .                         | P.14       |
| • LA DIRECTION DE LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE . . . . .        | P.18       |
| • LA DIRECTION DU PARTENARIAT . . . . .                         | P.23       |
| • LES SERVICES PARTENAIRES . . . . .                            | P.28       |
| • LA DIRECTION DE LA FORMATION . . . . .                        | P.35       |
| • LE SERVICE GÉNÉRAL DES MAISONS DE JUSTICE . . . . .           | P.37       |
| • LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE ET DE LA COMMUNICATION . . . . . | P.50       |

---

# SOMMAIRE

- **LA DIRECTION DU SUPPORT** .....P.53
- **LA DIRECTION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'APPUI TRANSVERSAL** .....P.57
- **LE CENTRE D'AIDE ET DE PRISE EN CHARGE DE TOUTE PERSONNE CONCERNÉE PAR LES EXTRÉMISMES ET RADICALISMES VIOLENTS (CAPREV)** .....P.59

**PARTIE 2 : FOCUS** ..... P.61

- **LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ATTENTATS TERRORISTES ET DE CATASTROPHES MAJEURES : DÉVELOPPEMENTS AU SEIN DE L'AGMJ** .....P.62
- **« DÉCRET PARTENARIAT » : INSTALLATION DES STRUCTURES DE CONCERTATION, DE COORDINATION ET D'ÉVALUATION** .....P.65
- **LA FÊTE DES 20 ANS DE L'AGMJ** .....P.68

---

# MESSAGE DE L'ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE

## «UNE ORGANISATION N'EST RIEN SANS L'ENGAGEMENT ET LA MOTIVATION DE CHACUN»

Ce rapport annuel 2019 marque un **tournant** à plus d'un titre dans la vie de notre organisation.

Tout d'abord, pour la première fois, notre rapport annuel est publié exclusivement en **version numérique**.

Il n'en oublie pas **l'humain** pour autant puisque, plutôt que les chiffres, - qui restent accessibles sur le [site de la FW-B](#), ce sont des personnes qui font vivre l'organisation qui sont présentées

à travers leur métier. Une manière de faire vivre l'organigramme et de mettre des visages sur des noms ou des services tant il est vrai qu'une organisation n'est rien sans l'engagement et la motivation de chacun.

Privilégiant des thèmes d'actualité, il met en valeur **deux focus** qui décrivent la concrétisation de deux grands chantiers, à savoir la prise en charge des victimes d'attentats terroristes et de

catastrophes majeures d'une part et la mise en place des structures de concertation découlant du décret relatif à l'agrément et au subventionnement des services apportant de l'aide aux justiciables d'autre part.

Cette année, qui clôture la première législature de notre transfert à la FW-B, est également celle des 20 ans de notre Administration générale qui, après avoir connu bon nombre de changements institutionnels et structurels, s'ancre dans le paysage institutionnel qu'est la FW-B.

Si nous avons déjà célébré **nos 20 ans**

de manière festive en juin 2019, lors d'une journée inoubliable pour l'ensemble des participants, nous nous préparons à l'organisation de deux journées d'études qui devraient alimenter la réflexion et les orientations pour la prochaine décennie. Elles auront pour thème général « **Justice et Communauté. Au cœur de la relation** ». Elles seront l'occasion d'associer de manière concrète le travail des services partenaires agréés et subventionnés par notre Administration générale.

---

Pour préparer ces journées, nous avons privilégié l'aspect participatif grâce à des groupes de travail composés de membres de l'administration centrale, des services opérationnels et des services partenaires pour déjà amorcer les réflexions autour notamment des questions de l'accessibilité de nos services et de l'indispensable collaboration entre l'ensemble des services.

À l'heure d'écrire ces lignes, ces deux journées auraient dû, sans la crise du Covid19, avoir lieu en mai 2020. Elles sont reportées au mois de décembre et elles devraient permettre d'explorer les différentes facettes

de notre insertion dans la Communauté, de repenser notre offre de service en fonction des besoins et des attentes de nos usagers, de nos partenaires et de notre nouvel environnement. Mais elles auront aussi le souci de réfléchir et de développer le bien-être et la motivation de notre personnel dans son ensemble.

À n'en pas douter, **les défis** qui nous attendent dans la prochaine décennie seront nombreux. Nous venons de traverser une période inédite qui a fait appel à la fois à notre capacité d'adaptation, de résilience et de créativité pour poursuivre nos missions malgré tout. Nous ne savons pas ce que nous réserve

l'avenir mais nous savons d'ores et déjà que nous devons continuer à faire face à la complexité institutionnelle de notre pays et, au sein d'un environnement en constante évolution, nous devons toujours veiller à assurer la

continuité de nos missions tout en restant à l'écoute des préoccupations nouvelles, des évolutions sociétales et des orientations qui ne manqueront pas de se dessiner.

**Annie Devos**



# L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DES MAISONS DE JUSTICE (AGMJ)

L'Administration générale des Maisons de justice (AGMJ) est une administration de la FW-B (FW-B) qui exécute des missions d'accompagnement des personnes :

- **les autorités judiciaires ou pénitentiaires confient à l'AGMJ l'aide à la prise de décision et la prise en charge de personnes judiciarisées (auteurs\*, victimes d'infraction/proches, membres d'une cellule familiale concernée par une procédure civile) ;**
- **les personnes en situation judiciarisée ou susceptible de l'être peuvent faire appel aux associations externes agréées ou subventionnées par l'AGMJ pour bénéficier de prestations d'aide sociale, aide psychologique, aide au lien, aide à la communication, aide juridique de première ligne, aide à la mise en œuvre de décisions judiciaires, l'accompagnement en matière d'extrémisme menant à la violence ;**
- **les professionnels ou des personnes en situation judiciarisée ou susceptible de l'être s'adressent à l'AGMJ pour un rôle d'orientation ou d'informations relatives à ses missions ou au phénomène de l'extrémisme menant à la violence.**

L'AGMJ appuie l'exercice de ses missions sur des principes méthodologiques et déontologiques ainsi que sur une expertise utile, qu'elle traduit de manière opérationnelle et rend accessible à ses usagers et parties prenantes.

L'AGMJ contribue ainsi à une société inclusive, respectueuse des Droits humains, de l'État de droit et des valeurs démocratiques qui le fondent.

\* Dans ce document, lorsque le genre masculin est utilisé comme générique, c'est dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

# ORGANIGRAMME

## ADMINISTRATION GÉNÉRALE DES MAISONS DE JUSTICE **Annie Devos**

### SERVICE GÉNÉRAL JUSTICE ET JUSTICIABLE **Pedro Ferreira Marum**

**DIRECTION DE L'EXPERTISE**  
**Bénédicte Van Boven**

**DIRECTION DE LA SURVEILLANCE  
ÉLECTRONIQUE**  
**Pierre-Daniel Dufranne**

**DIRECTION DU PARTENARIAT**

**DIRECTION DE LA FORMATION**  
**Henri Waterval**

### SERVICE GÉNÉRAL DES MAISONS DE JUSTICE **Stéphane Davreux**

**DIRECTION DE LA MAISON  
DE JUSTICE DE BRUXELLES**  
**Marie-Nathalie d'Hoop**

**DIRECTION DE LA MAISON  
DE JUSTICE DE CHARLEROI**  
**Philippe Gheysen**

**DIRECTION DES MAISONS  
DE JUSTICE DE LIÈGE**  
- Service de Huy **Claude Marot**  
- Service de Liège **Michaëlle Masuir**  
- Service de Verviers **Philippe Lognoul**

**DIRECTION DES MAISONS  
DE JUSTICE DE LUXEMBOURG**  
**Sandra Jonette & Florence Jacquet**  
- Service d'Arlon  
- Service de Marche-en-Famenne  
- Service de Neufchâteau

**DIRECTION DES MAISONS  
DE JUSTICE DE MONS**  
**Jean-Michel Brinaert**  
- Service de Mons  
- Service de Tournai

**DIRECTION DES MAISONS  
DE JUSTICE DE NAMUR**  
**Catherine Hanozin**  
- Service de Dinant  
- Service de Namur

**DIRECTION DE LA MAISON  
DE JUSTICE DE NIVELLES**  
**Chantal Alberty**

**DIRECTION DE LA STRATÉGIE  
ET DE LA COMMUNICATION**  
**Valérie Hendrikx**

**DIRECTION DU SUPPORT**  
**William Boucau**

**DIRECTION DE LA GESTION  
DES RESSOURCES  
HUMAINES ET DE L'APPUI  
TRANSVERSAL**  
**Sabine Riguel**

**DIRECTION DU CENTRE D'AIDE  
ET DE PRISE EN CHARGE  
DES RADICALISMES ET  
EXTRÉMISMES VIOLENTS  
(CAPREV)**  
**Philippe Massay**

---

# Partie.1

# NOS MÉT<sup>É</sup>ERS



# L'ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE

1

## ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE



L'Administratrice générale est chargée d'assurer la direction de son Administration générale tout en contribuant au pilotage du Ministère au sein du Comité de direction. Elle veille à ce que son Administration générale contribue de manière efficiente et efficace à la conception et à la mise en œuvre des politiques dans les matières qu'elle gère.

1

## ATTACHÉ



- **L'attaché assure le secrétariat de l'Administratrice générale dans ses activités quotidiennes pour la mise à jour de son agenda, la préparation des réunions et la rédaction de procès-verbaux. Lors des déplacements de l'Administratrice générale à l'étranger, le secrétaire prend en charge l'organisation pratique de la mission et assure le point de contact entre l'Administratrice générale et ses agents. Il assure également la gestion de l'événementiel interne, telles que les inaugurations de Maison de justice, ou les rencontres des services de probation européens au sein de l'administration centrale.**

1

## CHAUFFEUR



- **Le chauffeur assure les déplacements de l'Administratrice générale lors de ses rendez-vous professionnels ou la livraison de matériel dans les services décentralisés de l'administration.**

## « MON OBJECTIF EST D'ASSURER QUE LES PUBLICS QUI NOUS SONT CONFIÉS REÇOIVENT UN SERVICE DE QUALITÉ »

**ANNIE DEVOS**

ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE

**Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

L'objectif de ma fonction d'administratrice générale des Maisons de justice est de piloter l'organisation afin que celle-ci accomplisse les missions qui lui sont confiées tant dans l'aide contrainte suite à un mandat



que dans l'aide consentie, en s'adressant au CAPREV ou en subsidiant les partenaires qui eux-mêmes fournissent une aide.

Il s'agit donc de permettre aux services en contact avec le public d'avoir les ressources, les compétences et les conditions pour effectuer leurs missions. Le travail de coordination entre différents aspects comme le personnel, la

définition des missions et leur contenu, l'infrastructure, l'informatique, le budget, etc. en amont est important.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Il faut à la fois avoir une vision d'ensemble de son organisation, dans un environnement complexe tout en étant proche des missions et de leur exécution. Je pense qu'il faut de l'ambition pour l'organisation tout en étant prudent. Le management n'est pas une science exacte et il faut en permanence trouver un point d'équilibre entre des objectifs qui régulièrement sont contradictoires.

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Au risque de paraître bateau, il n'y a pas vraiment de journée type. Il y a une série de réunions qui ponctuent la vie de l'organisation, comme le Comité de direction qui réunit l'ensemble des Administrateurs généraux autour du Secrétaire général ou le management team où se prennent les décisions qui concernent directement notre administration et qui sont des réunions hebdomadaires mais il y a aussi les COCOBA qui

permettent de concerter les organisations syndicales ainsi que des contacts avec d'autres organisations comme le Collège des procureurs généraux, le SPF Justice, etc.

Tous ces contacts nécessitent une préparation et un suivi efficaces.

**Qu'aimez-vous dans votre travail ?**

Le cœur de métier de l'AGMJ m'intéresse profondément et mon objectif est d'assurer que les publics qui nous sont confiés reçoivent un service de qualité et se sentent traités comme des citoyens. Pour la 5ème année consécutive, je participe activement aux travaux du Conseil de Coopération Pénologique du Conseil de l'Europe. Actuellement je suis présidente de ce groupe d'experts et je mesure à quel point notre organisation, même s'il y a de l'espace pour le progrès, est imprégnée des trois piliers constitutifs du Conseil de l'Europe à savoir l'État de Droit, la démocratie et les droits humains. Ces piliers ne sont jamais acquis et il est primordial de veiller à leur ancrage et leur pérennité. Cela se passe dans les petites et les grandes choses....

## « DISPONIBILITÉ, LOYAUTÉ, ÉCOUTE, APTITUDES À COMMUNIQUER MAIS RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ LORSQUE CELA S'IMPOSE »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Ma fonction comporte deux volets : les tâches administratives de base (réception et envoi de courriers, impressions de documents et préparation de dossiers, rédaction des procès-verbaux, réservation de voyages dans le cadre des missions à l'étranger, etc.) et l'assistance de l'Administratrice générale dans le suivi des projets à long terme ou autres dossiers.

Ma formation en traduction me permet également d'être un point de contact pour les organisations internationales dont l'AGMJ est membre ou de

faciliter les interventions lors de colloques européens ou internationaux.

En raison des nombreuses réunions de travail auxquelles l'Administratrice générale doit assister, je sers de point de contact pour tous les agents qui souhaitent soumettre une question ou une demande d'avis à Annie Devos.

Au besoin, je fournis également un coup de main au service de la communication pour l'organisation des inaugurations de Maison de justice ainsi que pour la publication d'actualités ou d'informations sur les sites internet et intranet.

### Quelles compétences sont

### nécessaires pour exercer votre métier ?

Disponibilité, loyauté, écoute, aptitudes à communiquer mais respect de la confidentialité lorsque cela s'impose.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Après avoir salué mes collègues et une bonne tasse de café, je traite le courrier entrant, c'est-à-dire que je le répertorie dans l'indicateur d'entrée, je le scanne et le transmets au destinataire final. Je réponds aux e-mails qui me sont adressés et j'identifie, dans les courriels adressés à Annie Devos, ceux qui nécessitent un suivi. Ensuite, il y a souvent un

procès-verbal à rédiger, un document à compléter, des démarches diverses à effectuer,...

La journée sera surtout rythmée par les réunions ou des questions qui affluent en plus ou moins grande quantité. En fin de journée, moment plus calme après les réunions, Annie Devos et moi faisons le point sur les tâches qui restent à effectuer.

### Qu'aimez-vous dans votre travail ?

La diversité des tâches, les nombreux contacts avec

les collègues, la vue d'ensemble sur la vie de l'AGMJ.

Aussi, en toute honnêteté, la bonne collaboration avec Annie Devos !



**ALEXANDRE DEWAIDE**

SECRÉTARIAT DE  
L'ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE

# LE SERVICE GÉNÉRAL JUSTICE ET JUSTICIABLE

1

**DIRECTEUR  
GÉNÉRAL ADJOINT** 

**Le Service Général Justice et Justiciable a pour mission de créer et mettre en œuvre l'excellence opérationnelle et de service de l'AGMJ, d'être un centre d'expertise utile pour l'AGMJ et le client et de développer une relation durable et basée sur le service entre l'AGMJ et le client.**

1

**GRADUÉE** 

**Le service d'Appui et de Support assure le secrétariat du Directeur général adjoint.**

**Le Service Général Justice et Justiciable comprend l'ensemble des Directions du SGJJ :**

- la Direction de l'Expertise développe la connaissance théorique sur l'ensemble des matières et constitue un soutien à l'exécution des missions;
- la Direction du Partenariat adapte en continu, en collaboration avec les partenaires, l'offre de prestations aux besoins des justiciables dans un cadre budgétaire maîtrisé;
- la Direction de la Surveillance Électronique assure la mise en œuvre et le suivi des différentes modalités de surveillance électronique;
- la Direction de la Formation développe annuellement un plan de formation et l'adapte en fonction des besoins des membres du personnel.

# MÉTIER S

## « J'APPRENDS TOUJOURS QUELQUE CHOSE DE NOUVEAU, CE QUI ME PERMET DE M'AMÉLIORER ET D'AVOIR PLUSIEURS CORDES À MON ARC »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier consiste à assurer l'organisation, la coordination et la planification des activités du Directeur général adjoint (DGA). Je suis également la personne relais entre celui-ci et les personnes internes/externes à l'AGMJ. Mon travail est varié : j'assure l'accueil physique et téléphonique des personnes, je rédige des courriers, mails, rapports, comptes rendus, j'encode et crée des tableurs. Enfin, je prépare et organise les réunions en assurant la logistique et je supervise

les déplacements professionnels à l'étranger du DGA.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Les compétences pour exercer ce métier au quotidien sont multiples : être organisée, autonome, dynamique, polyvalente, pouvoir faire preuve de discrétion, de disponibilité et d'une grande capacité d'adaptation. Une aisance relationnelle, une bonne communication ainsi qu'une certaine qualité d'écoute sont également des compétences indéniables pour ce métier.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Outre les tâches de base liées à la gestion des courriels et à l'agenda du DGA, il y a également l'organisation des missions à l'étranger, la transmission des informations utiles entre le DGA et les autres directions. L'administration des questions liées aux ressources humaines (chèques repas, congés, absences, dispenses de service,...) des directeurs SGJJ et de la Direction du Partenariat, en collaboration avec le service du personnel, font également partie de mon quotidien.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Après trois années à ce poste, j'ai acquis de nouvelles compétences tant professionnelles que relationnelles. J'apprends toujours quelque chose de nouveau, ce qui me permet de m'améliorer et « d'avoir plusieurs cordes à mon arc ».



**SOPHIE LAEREMANS**

SECRETARIAT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
ADJOINT DU SERVICE GÉNÉRAL DE LA JUSTICE  
ET DU JUSTICIABLE (SGJJ)

# LA DIRECTION DE L'EXPERTISE

1

DIRECTRICE



8

ATTACHÉ-ES



2

JURISTES



2

DATA ANALYSTES



Avec l'objectif premier de participer au développement d'une justice équitable et respectueuse du citoyen, la Direction de l'Expertise soutient l'AGMJ dans l'exécution de ses missions.

De manière globale et constante, dans le soutien qu'elle offre et apporte, elle doit veiller à la mise en œuvre des objectifs stratégiques et opérationnels de l'AGMJ.

Concrètement, la Direction de l'Expertise se charge de :

- rassembler, mettre à jour et évaluer de manière critique les connaissances spécifiques existantes (savoir et savoir-faire) nécessaires à l'exécution des missions de l'AGMJ ;
- développer, entre autres par l'organisation de groupes de travail, de nouvelles connaissances en lien avec les compétences de l'AGMJ ;
- récolter, analyser et étudier les données statistiques relatives aux matières traitées par l'AGMJ, également les générer en ce qui concerne les statistiques provenant des bases de données propres

à l'administration (SIPAR, SISET, SOSIP) ;

- soutenir les différents services dans l'exécution de leurs missions en rendant accessibles les connaissances disponibles via le développement de supports adaptés (notes de synthèse, présentations, séances d'information, veille juridique, réponses aux questions posées, etc.) ;
- formuler, de manière proactive ou en fonction des demandes, des avis susceptibles d'aider l'équipe de management de l'AGMJ dans sa prise de décision et ensuite soutenir, au sein des différents services, l'implémentation des décisions prises ;

- représenter l'AGMJ, par exemple lors de la participation à des réunions, des groupes de travail, des journées d'étude ;
- développer et entretenir, au niveau national et international, un réseau professionnel diversifié composé de représentants du monde académique et de la recherche, de magistrats, d'avocats, de collègues de services partenaires et ressources (internes ou externes au ministère de la FW-B), etc. afin de soutenir la création d'un pôle d'expertise par le partage et la mise en commun de connaissances.

## « MON MÉTIER ME PASSIONNE UN PEU PLUS TOUS LES JOURS »

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Comme directrice de la Direction de l'Expertise, ma fonction consiste en la gestion et la coordination de l'équipe composée des attachés « missions », de la cellule juridique et de la cellule data-analyse. La diversité des fonctions au sein de l'équipe ainsi que la diversité des matières traitées rend le job plus qu'intéressant. En effet, de par le rôle de support transversal de la Direction auprès des différents services de l'AGMJ (Maisons de justice, Direction de la Surveillance Électronique, CAPREV) et auprès de la ligne hiérarchique, je suis amenée à découvrir, à approcher et à approfondir de nombreux concepts et matières en lien direct avec l'exécution de nos missions ou permettant de les développer et de les étendre.

### **Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Pour remplir adéquatement la fonction, je pense que les compétences nécessaires sont une capacité d'organisation et de synthèse de l'information, une capacité d'écoute ainsi qu'une capacité à poser les questions pour bien comprendre et clarifier le problème avancé en vue d'y répondre le mieux possible.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Il n'existe pas de véritable journée type tant les tâches peuvent être diversifiées. Je mets en place beaucoup de réunions de coordination et de discussion avec les membres de mon équipe, et parfois, avec d'autres services de l'AGMJ en fonction des matières à traiter. J'assume également une

fonction de « veille » en termes de cohérence à avoir et à maintenir pour l'ensemble des matières qui sont de la compétence des services de l'AGMJ et qui doivent se traduire dans les textes de directives, d'instructions de travail, de notes de service, ...

### **Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Mon métier me passionne un peu plus tous les jours. Il me permet de rencontrer constamment des personnes avec lesquelles il y a échanges de points de vue, discussions investies et constructives. Il me permet également d'aller à la découverte de concepts innovants pouvant concourir à l'amélioration de la prise en charge des citoyens-justiciables par les services de l'AGMJ.



**BÉNÉDICTE VAN BOVEN**

DIRECTRICE DE LA DIRECTION DE L'EXPERTISE



**SANDRA REISSE**

ATTACHÉE À LA DIRECTION DE L'EXPERTISE

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Je suis attachée à la Direction de l'Expertise. L'objectif premier de ma fonction est le soutien tant en interne (pour l'équipe de management de l'AGMJ, le personnel des Maisons de justice, du CAPREV ou de la DSE) que vers l'externe (pour des collègues d'autres administrations ou d'autres institutions, des magistrats, des chercheurs, du personnel

académique, des étudiants, etc.). Ce soutien se concrétise en mettant à disposition une information claire, adaptée et utile. Concrètement, je rédige des instructions de travail, des notes d'information, j'apporte des éléments de réponse aux questions qui se posent sur le terrain. Je soutiens le management de l'AGMJ dans sa prise de décision en attirant son attention sur des risques potentiels ou sur des initiatives à soutenir.

## « JE TROUVE EXTRÊMEMENT MOTIVANT QUE LE RESPECT DES DROITS HUMAINS STRUCTURE NOS RÉFLEXIONS ET NOS QUESTIONNEMENTS EN RESTANT TOUJOURS UN POINT DE REPÈRE ESSENTIEL »

### **Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Pour pouvoir répondre au mieux aux questions posées et mener à bien les projets qui me sont confiés, je dois sans cesse être à l'affût d'informations nouvelles.

L'actualité quotidienne, les changements légaux, l'agenda politique, les publications en criminologie et en sciences sociales : voici quelques-unes des sources d'information essentielles pour mon travail.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Puisqu'il y a ce lien direct avec l'actualité, il n'y a pas vraiment de journée type, j'organise

mon travail en fonction des urgences et des priorités. En général, je suis dans mon bureau pour le travail de rédaction et en réunion pour le suivi des projets.

### **Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Ce qui me plaît le plus dans ma fonction, c'est le travail en équipe, les échanges avec mes collègues. En plus de m'enrichir de leurs apports et de la confrontation des points de vue, je trouve extrêmement motivant que le respect des droits humains structure nos réflexions et nos questionnements en restant toujours un point de repère essentiel.





**PASCAL LIAGRE**

SERVICE DE LA DATA ANALYSE

**Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Mon métier au sein du service de la Data analyse consiste à faire le lien entre les « métiers » de l'AGMJ et les outils informatiques ainsi qu'à mettre à disposition des données statistiques.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Une bonne connaissance du travail en Maison de

justice, un intérêt certain pour les chiffres et l'informatique, un esprit logique et une bonne capacité d'analyse.

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Les journées ne se ressemblent pas forcément et vont dépendre d'éventuelles urgences à traiter. Il est donc important de commencer ma journée par prendre connaissance des messages, en vue d'établir les priorités du

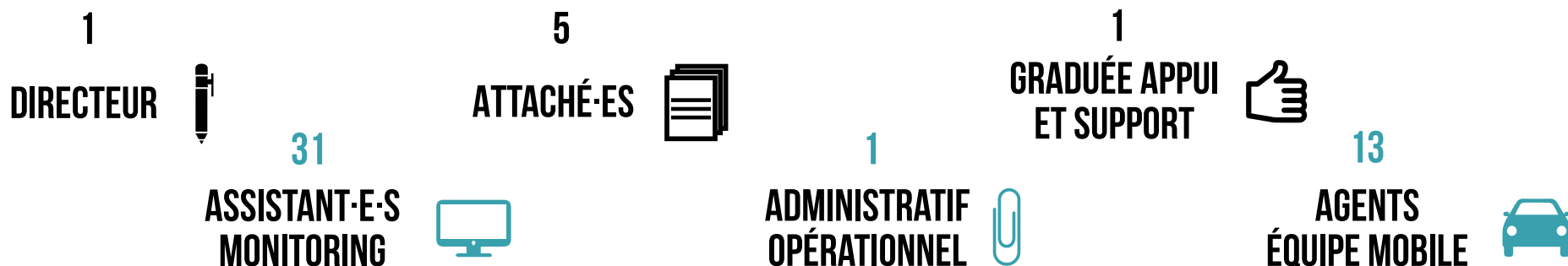
## « J'AI LE SENTIMENT DE POUVOIR APPORTER QUELQUE CHOSE À NOTRE ORGANISATION »

jour. En fonction de celles-ci, ma journée est, par exemple, consacrée à la préparation des données statistiques demandées pour l'aide aux décisions prises à différents niveaux de l'organisation ainsi que pour certains organismes utilisant nos données (universités, INCC, ...). Je peux également travailler, dans le contexte d'une continuité de service, à l'adéquation entre les systèmes informatiques et la réalité de terrain. Je peux aussi traiter les corrections de données et améliorer les systèmes informatiques en vue d'obtenir des données de qualité. Enfin, j'accompagne le travail d'analyse fait par l'Etnic en vue de la création du nouveau logiciel SIPAR2 en remplacement de SIPAR et de SOSIP.

**Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Le fait que je m'y sente à ma «place», c'est-à-dire que j'ai le sentiment de pouvoir apporter quelque chose à notre organisation. Le volet qui me passionne sans doute le plus est celui de la production de statistiques (de la qualité des données, jusqu'à leur mise à disposition sous forme ordonnée). Enfin, les diverses analyses à mener sont autant de moments forts dans mon quotidien.

# LA DIRECTION DE LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE



La Direction de la Surveillance Électronique (DSE) est chargée de la mise en œuvre et du suivi de la surveillance électronique des justiciables. Elle veille à préserver la sécurité publique à court terme et à la renforcer à long terme. Elle soutient l'inclusion sociale et vise la responsabilisation du justiciable.

La DSE offre aux autorités judiciaires et pénitentiaires une alternative efficace et efficiente à l'incarcération tout en continuant à travailler à renforcer le sens, le rôle et la cohérence de la surveillance électronique.

Concrètement, la DSE est chargée de :

- la gestion des dossiers de surveillance électronique ;
- du contrôle du respect de l'horaire et du périmètre ;
- la gestion et le placement du matériel électronique de surveillance ;
- la récolte des informations nécessaires à l'établissement d'un outil de gestion permettant de disposer au quotidien d'une vue globale de l'exécution des surveillances électroniques.

Pour la mise en œuvre et le suivi de la surveillance électronique, la DSE collabore étroitement avec les Maisons de justice, les autorités mandantes (tribunaux de l'application des peines, juges d'instruction, direction générale de la détention, directions des prisons, les greffes des prisons et les services de police).

Le service du monitoring fonctionne 24h sur 24 et 7 jours sur 7 et se charge du suivi concret du respect des horaires par les personnes placées sous surveillance électronique.

L'équipe mobile fonctionne aussi 7 jours sur 7 et gère les interventions techniques sur le matériel de surveillance électronique.

## « UNE BONNE DOSE D'HUMOUR, C'EST TOUJOURS UTILE SURTOUT EN GESTION DE CRISE ! »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon travail consiste à m'assurer de la bonne mise en œuvre opérationnelle des missions du service, effectuer des gardes pour superviser les trois équipes du centre, gérer les urgences quotidiennes et assurer la collaboration avec les Maisons de justice, les établissements pénitentiaires, les tribunaux de l'application des peines, les juges d'instruction, les parquets et les services de police. Je suis responsable de l'équipe mobile qui s'occupe du placement et retrait du matériel de surveillance électronique chez les justiciables. Je m'occupe également d'une partie de la logistique d'appui et support. Avec mes collègues et ma

hiérarchie, je collabore à l'établissement des différentes stratégies mises en place pour assurer l'évolution du service.

### Quelles sont les compétences pour exercer ce métier ?

L'implication, une bonne gestion du temps, de l'organisation et de la rigueur. L'approche humaine est nécessaire autant pour le management des agents que pour le suivi des dossiers des justiciables, la gestion du stress, être capable de s'adapter et de se remettre en question, réussir à prendre du recul pour avoir une vue d'ensemble et se rendre compte des points essentiels qui doivent être modifiés ou adaptés pour que le service fonctionne de manière optimale. Et une bonne dose d'humour, c'est toujours utile surtout en gestion de crise !

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

J'ai envie de dire qu'il n'y a pas de journée type. Lors d'une garde, on évalue en priorité les urgences à traiter, puis on s'attaque à ce qui est important mais moins urgent, tout en restant attentif et réactif aux situations particulières qui surviennent au cours de la journée. Toujours garder de la place pour le management des équipes et rester disponible pour les agents. En parallèle, on s'occupe des projets nécessaires à l'évolution du service (développement des processus, mise en place des niveaux d'alerte,...). Et on essaye de tout faire rentrer dans une journée.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

La diversité des tâches et l'évolution constante dont la Direction de la Surveillance Électronique fait l'objet. Le challenge au quotidien et les responsabilités qui nous poussent à sortir de notre confort, à toujours donner le meilleur de soi-même et à évoluer professionnellement. Ce que j'aime aussi, c'est la bonne ambiance qui règne malgré les difficultés que l'on peut rencontrer, il y a une sorte de solidarité entre agents et collègues qui rend le travail agréable et nous permet de toujours rester motivés.



**SARAH LORETTE**

ATTACHÉE À LA DIRECTION DE LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE



## VIANNEY DOUTRELIGNE

ASSISTANT MONITORING DE LA DIRECTION  
DE LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE

## « J'APPRÉCIE LE FAIT DE TRAVAILLER DE MANIÈRE UTILE À LA SOCIÉTÉ »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier d' « agent monito » consiste à surveiller, par les moyens informatiques, l'horaire des justiciables qui sont placés en surveillance électronique, recueillir les informations

données par le justiciable et les relayer soit à l'assistant de justice, soit à la hiérarchie, soit à la prison ou encore à la police. Veiller à ce que le justiciable respecte au mieux l'horaire de la surveillance électronique.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Être « multitâche », motivé, avoir le contact humain facile, impartial, savoir communiquer, avoir l'esprit de synthèse, savoir travailler en équipe, être collaboratif, être proactif, consciencieux, avoir une bonne mémoire, avoir de l'humour et savoir relativiser.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

J'arrive sur le plateau, je salue mes collègues, je m'installe et je me connecte aux deux PC et sur les programmes spécifiques de la surveillance électronique. Je traite les informations à l'écran, je réponds au téléphone, j'appelle les justiciables, je recueille les informations que j'enregistre dans le programme adéquat et ces informations sont transmises à qui de droit. J'active, désactive ou change le matériel dans le programme en collaboration avec l'équipe mobile qui se trouve sur le terrain. Nous échangeons beaucoup entre collègues sur le plateau. J'interpelle la direction pour un problème

spécifique en cas de nécessité. Vers 21h45, nous appelons la direction pour les différents cas restés en suspens pour vérifier si une décision est à prendre et assurer le suivi du lendemain.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

On ne s'y ennue pas, même si les tâches sont les mêmes tous les jours, un jour n'est pas l'autre par rapport aux situations rencontrées, à l'équipe avec laquelle on travaille, par rapport à la charge de travail. J'apprécie le fait de travailler de manière utile à la société. J'aime l'esprit d'équipe et la bonne humeur qui y règne. J'aime travailler en horaire décalé et l'occasion qui m'est donnée de pouvoir choisir le plus souvent le shift de travail qui me convient le mieux.

## « TRAVAILLER À LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE M'A PERMIS D'APPRENDRE BEAUCOUP DE CHOSES SUR LE MILIEU JUDICIAIRE QUI EST MÉCONNU DU GRAND PUBLIC »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier d' « agent admin » consiste à répondre aux demandes d'informations des justiciables, à encoder les horaires, les permissions de sortie, vérifier et compléter les dossiers des justiciables pour pouvoir organiser leurs sorties. Je dois également encoder les décisions prises par l'autorité mandante.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Il faut beaucoup de patience, une bonne compréhension,

un grand sens de l'écoute. Être organisé, motivé et dynamique. Savoir travailler en équipe.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

J'arrive le matin, je dis bonjour à mes collègues, je prends place à mon bureau et je me connecte sur le système téléphonique et le PC avec le programme Siset. Je prends les appels. J'évalue et répartis avec les collègues la charge de travail arrivée depuis la veille. Nous prenons les demandes au fur et à mesure, nous vérifions et soumettons

les demandes à la direction opérationnelle. Il faut avertir le justiciable lorsqu'il manque un document afin que son dossier soit complet et/ou lorsqu'une décision doit lui être communiquée. J'envoie les courriers-types nécessaires aux justiciables.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

J'aime le contact, la dimension de service public, le travail administratif, le fait d'aider le justiciable afin que sa surveillance se passe au

mieux. J'aime la polyvalence du travail, avoir des contacts avec des publics très différents. Travailler à la surveillance électronique m'a permis d'apprendre beaucoup de choses sur le milieu judiciaire qui est méconnu du grand public et m'intéresse particulièrement. J'aime travailler en équipe avec des personnes dynamiques.



**AURÉLIE CARDONA**

ASSISTANTE MONITORING DE LA  
DIRECTION DE LA SURVEILLANCE  
ÉLECTRONIQUE



**LAURENT MATHIEU**

AGENT DE L'ÉQUIPE MOBILE

À LA DIRECTION DE LA SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE

## « J'AIME RENCONTRER DES GENS DE MILIEUX DIFFÉRENTS, DE CULTURES DIFFÉRENTES »

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

En tant qu' « agent de l'équipe mobile », mon métier consiste à placer, récupérer ou remplacer du matériel de surveillance électronique chez des justiciables.

### **Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Pour exercer ce métier, il faut avoir une grande capacité de concentration pour effectuer de longs trajets en voiture, avoir des

connaissances techniques concernant le matériel pour être le plus efficace possible, savoir gérer ses émotions, savoir garder son calme à toute épreuve.

De plus, il faut développer des compétences proches des techniques de travail social, il faut être capable de gérer le comportement, les réactions des justiciables, ainsi que de leurs proches.

Enfin, il faut avoir du caractère, ne pas se laisser manipuler par les justiciables, savoir dire non aux personnes même en étant dans leur habitation.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

J'arrive au bureau, je salue mes collègues, je vérifie mes missions du jour. Je me rends au stock et j'emporte le matériel nécessaire. Je prends le véhicule qui m'est attribué et pars pour mes interventions chez les justiciables et/ou en prison. Lorsque j'arrive à destination, j'installe, vérifie, change ou récupère le matériel de surveillance électronique. Je collabore étroitement par téléphone avec le monitoring pour un placement optimal.

Lorsque je rentre au bureau en fin de journée, je dois alors vider le véhicule du matériel récupéré qui doit partir à l'entretien. Je dois effectuer les tâches administratives pour compléter le dossier des justiciables. Je suis également responsable du véhicule qui m'est confié et je dois le conserver en bon état de circulation.

### **Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Une journée n'est pas l'autre. J'aime rencontrer des gens de milieux différents, de cultures différentes. J'apprécie les contacts avec les métiers parallèles. J'aime le fait de circuler en journée en Wallonie et à Bruxelles.

# LA DIRECTION DU PARTENARIAT

1

DIRECTEUR



7

ATTACHÉS



6

DÉLÉGUÉS  
INTRA-MUROS



4

DÉLÉGUÉS  
D'ARRONDISSEMENT



1

COMPTABLE



La Direction du Partenariat gère l'offre de services et veille à son adéquation par rapport aux besoins des justiciables.

À cet effet, elle développe une expertise utile de leurs besoins et des réponses à y apporter, en collaboration avec les partenaires, les opérateurs et les ressources organisationnelles.

La Direction du Partenariat veille à ce que la prise en charge du justiciable soit efficace, accessible et adaptée. Afin de garantir ces critères de qualité, elle agréé des partenaires y répondant et formalise des coopérations utiles.

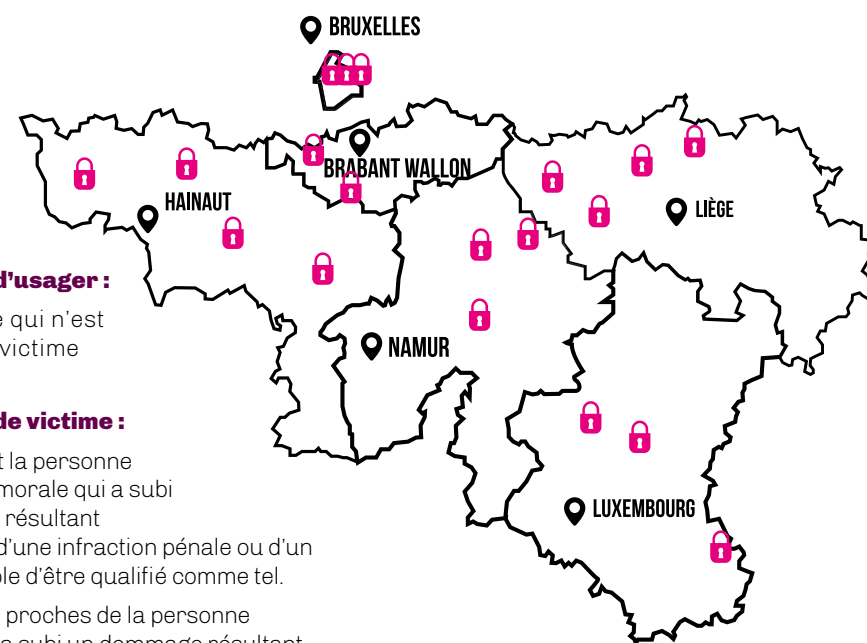
Concrètement, la Direction du Partenariat se charge en particulier de :

- **mettre en œuvre le décret du 13 octobre 2016 relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables ;**
- **élaborer, implémenter et suivre des critères-clés d'exécution des missions ;**
- **récolter et analyser les données utiles à l'exercice de ses missions ;**
- **rédiger des rapports factuels sur les besoins détectés du justiciable, sur la qualité de l'offre de services et sur l'adéquation entre les besoins et l'offre ;**
- **rendre des avis au Ministre et à l'Administration générale en lien avec l'exercice de ses missions.**

USAGERS<sup>1</sup>

VICTIMES<sup>2</sup>

AUTEURS



#### <sup>1</sup>Définition d'utilisateur :

La personne qui n'est ni auteur ni victime d'infraction.

#### <sup>2</sup>Définition de victime :

La victime est la personne physique ou morale qui a subi un dommage résultant directement d'une infraction pénale ou d'un fait susceptible d'être qualifié comme tel.

De même, les proches de la personne physique qui a subi un dommage résultant directement d'une infraction pénale ou d'un fait susceptible d'être qualifié comme tel. (art.1, 4° du décret du 13 octobre 2016)

# MÉTIER

## « AVOIR UN PIED DANS LE CONCEPTUEL ET UN PIED DANS L'OPÉRATIONNEL »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Je coordonne l'offre d'aide à destination des détenus des établissements pénitentiaires de Bruxelles en veillant à son adéquation avec les besoins des bénéficiaires. Concrètement, il s'agit tant de l'aide qu'apportent les services partenaires de l'AGMJ en lien avec l'une des six missions du décret du 13 octobre 2016 que l'offre dispensée par d'autres opérateurs<sup>1</sup> qui contribuent notamment à la poursuite d'un objectif de réinsertion des détenus. J'entretiens une collaboration active avec les intervenants des services précités ainsi qu'avec les directions des établissements pénitentiaires, les

membres de leur personnel et les représentants des autres entités fédérées compétentes à Bruxelles. Je reste également en contact avec mes collègues de l'administration, principalement ceux présents dans les établissements pénitentiaires de Wallonie.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Le grand nombre d'intervenants issus de contextes institutionnels variés avec lequel je suis en contact nécessite une capacité d'adaptation ainsi qu'une pointe de créativité pour encourager les collaborations et la poursuite d'objectifs communs.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

La variété des tâches liées à mon travail en prison me tient éloigné de toute routine : rencontres avec des opérateurs destinées à mettre en place de nouvelles activités, coordination avec la prison, participation à des groupes de travail pour améliorer l'offre et encourager l'échange de bonnes pratiques, etc. Je reste par ailleurs disponible pour mes collègues de la Direction du Partenariat en communiquant notamment des informations sur la situation dans les prisons de mon arrondissement.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Avoir un pied dans le conceptuel et un pied dans l'opérationnel ; en tant qu'agent de l'administration présent sur le terrain, je peux constater et rapporter à mes collègues les répercussions des politiques d'aide aux détenus.

<sup>1</sup> Organismes partenaires et tout autre organisme (que les organismes partenaires) ou institution portant un intérêt/ayant une action à l'égard de nos bénéficiaires



**DENIS WATTEYNE**

DÉLÉGUÉ INTRA-MUROS  
DE LA DIRECTION DU PARTENARIAT



## « LES TÂCHES SONT VARIÉES ET ALLIENT RÉFLEXIONS INTELLECTUELLES ET OPÉRATIONNELLES »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

À la Direction du Partenariat, en tant qu'« attaché central », nous sommes une équipe de sept personnes dont la mission principale est de garantir à nos partenaires l'appui nécessaire à l'exécution de leurs missions afin de garantir un service de qualité aux justiciables. Nos partenaires sont nombreux et ont des spécificités et missions différentes : certains s'occupent de l'aide juridique de première ligne, d'autres soutiennent psychologiquement les détenus, cherchent activement des lieux de prestation pour qu'un justiciable puisse

effectuer sa peine de travail, travaillent au maintien du lien entre des enfants et un parent ou encore apportent une aide sociale à des victimes... Pour ma part, je m'occupe des bénéficiaires « auteurs non détenus ».

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Pour exercer ce métier, il faut aimer le travail en équipe mais aussi faire preuve de rigueur et être prête à travailler « de front » sur plusieurs chantiers.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Mes journées sont rythmées par les questions des

partenaires et opérateurs qui nous interpellent au sujet de la législation en vigueur, de l'état d'avancement de leur dossier de reconduction ou encore sur les possibilités d'extension d'un agrément. Je procède également à l'analyse de l'offre proposée par nos partenaires ou futurs partenaires. À cela s'ajoute la participation à certains groupes de travail afin d'apporter l'expertise de notre direction.

Le grand chantier du moment au sein de notre direction est de participer à la création de programmes informatiques

permettant à tous les services partenaires, d'une part, de pouvoir entrer leur demande d'agrément et de subventionnement via un logiciel ad hoc, d'autres part, d'encoder leurs prises en charge également via un logiciel.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Je suis très fière de travailler au sein d'une administration œuvrant à la réalisation d'une société plus harmonieuse et à une justice plus humaine. C'est un métier chargé de sens.

Les tâches sont variées et allient réflexions intellectuelles et opérationnelles.



**GÉRALDINE BELLEMANS**

ATTACHÉE À LA DIRECTION DU PARTENARIAT

## « CE QUE J'AIME, C'EST ÊTRE LA PERSONNE DE LIAISON ENTRE NOS PARTENAIRES, LES ACTEURS DE TERRAIN ET MES COLLÈGUES DE LA DIRECTION DU PARTENARIAT »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Je suis délégué pour l'arrondissement judiciaire du Luxembourg. Ce rôle consiste à représenter la Direction du Partenariat et faciliter la mise en œuvre des six missions décrétales au niveau local (aide juridique de première ligne, aide sociale, aide psychologique, aide au lien, aide à la communication, accompagnement à la mise en œuvre et au suivi des décisions judiciaires). Chaque délégué veille à l'adéquation entre l'offre de service des partenaires de son arrondissement et les besoins

des justiciables. Pour cela, nous assurons la coordination et le développement de cette offre de service.

Nous présidons également les Commissions d'arrondissement, qui sont des structures de concertation prévues par notre décret.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Il faut se sentir à l'aise dans l'organisation de réunions et de concertations. D'autre part il est important que les finalités de la Direction du Partenariat soient bien intégrées par les travailleurs de terrain.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Ce que j'aime dans ce métier c'est justement qu'il n'y a pas de journée type ; je peux aussi bien être en contact avec un partenaire pour une question qu'être interpellé par les services centraux pour une question touchant notre arrondissement ou encore assurer l'organisation et le suivi de notre Commission d'arrondissement. L'intérêt vient de la possibilité de diversifier nos tâches quotidiennes car j'effectue autant un travail de compilation que de

recherche sur l'arrondissement, je rencontre autant les concepts que les réalités de terrain. Je suis autant dans les particularismes et les spécificités que dans la transversalité des missions sur l'arrondissement.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Ce que j'aime, c'est être la personne de liaison entre nos partenaires, les acteurs de terrain et mes collègues de la Direction du partenariat.



**JONAS BAUDESSEON**

DÉLÉGUÉ D'ARRONDISSEMENT DE  
LA DIRECTION DU PARTENARIAT

# LES SERVICES PARTENAIRES

**L'AGMJ agréé et subventionne également de nombreux organismes partenaires actifs, sur le territoire de la FW-B, dans six missions d'aide aux citoyens et aux justiciables :**

- **aide juridique de première ligne :** cette mission s'entend comme l'aide accordée sous la forme de renseignements pratiques, d'information juridique, d'un premier avis juridique ou d'un renvoi vers une instance ou une organisation spécialisée. Cette aide est fournie par des avocats ou dispensée par des équipes pluridisciplinaires au sein des organismes d'aide juridique agréés.

- **aide sociale :** cette mission s'entend comme toute aide non financière destinée à permettre au justiciable de préserver, d'améliorer ou de restaurer ses conditions de vie, sur le plan familial, social, économique, professionnel, politique ou culturel. Cette aide peut prendre diverses formes et est adaptée à la demande et à la situation du justiciable.

- **aide psychologique :** cette mission s'entend comme une aide non financière destinée à soutenir psychologiquement le justiciable afin qu'il trouve un nouvel équilibre de vie. Le justiciable peut bénéficier d'un soutien lui permettant de faire face aux conséquences, directes et indirectes, d'une infraction pénale ou d'un problème spécifique en lien avec sa situation personnelle (détention, position de victime, comportement délinquant,...).

# LES SERVICES PARTENAIRES

- **aide au lien :**

cette mission s'entend comme une aide visant à créer, maintenir ou restaurer la relation entre deux personnes dont au moins une est un justiciable. Pour le proche de mineur qui ne vit pas avec celui-ci, l'aide consiste en l'organisation de rencontres encadrées par un tiers neutre avec ou sans mandat judiciaire. Pour l'auteur détenu, il s'agit de promouvoir et d'encadrer ses relations avec l'environnement extérieur et en particulier avec ses proches adultes ou mineurs.

- **aide à la communication :**

cette mission s'entend comme toute aide visant à organiser un espace de communication et, si nécessaire, à mettre en place une médiation entre des justiciables concernés par une même infraction pénale en vue d'en gérer, de manière concertée, les conséquences matérielles et émotionnelles. Cette mission s'exerce dans l'esprit de la justice réparatrice et peut être sollicitée à tous les stades de la procédure judiciaire (avant ou après jugement) tant par les auteurs que par les victimes avec l'aide d'un tiers indépendant.

- **accompagnement à la mise en œuvre et au suivi de décisions judiciaires :**

cette mission comprend d'une part les peines de travail autonome ou les travaux d'intérêt général et d'autre part les mesures de formation (programme de prise en charge psycho-socio-éducatif) décidées par les autorités judiciaires. La peine de travail ou le travail d'intérêt général est un travail exécuté gratuitement au sein de la communauté. Le programme de prise en charge psycho-socio-éducatif vise la responsabilisation de l'auteur face à un comportement préjudiciable, l'identification de situations à risque, l'élaboration d'alternatives à ce comportement et l'acquisition de compétences sociales.

Aujourd'hui, ces organismes sont près d'une centaine et sont répartis dans les six arrondissements judiciaires (Brabant wallon, Bruxelles, Hainaut, Liège, Luxembourg, Namur).

Au sein de l'AGMJ, c'est la Direction du Partenariat qui agréée et subventionne ces organismes au quotidien.



**OLIVIER POLFLIET**

COORDINATEUR ET INTERVENANT À  
L'ESPACE RENCONTRE LE CHÊNE (BRABANT WALLON)

**Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Mon métier consiste à accompagner la relation entre un enfant et un parent qui connaissent une rupture du lien, principalement dans un contexte de séparation parentale. Il s'agit de maintenir ou de restaurer un lien et dans certaines circonstances plus exceptionnelles de créer un lien entre un enfant et un proche avec lequel il ne vit pas. La durée, la fréquence et la

nature de l'accompagnement sont définies par une décision d'une instance judiciaire ou contractualisée avec la famille.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Pour accompagner ces rencontres il faut un grand sens de l'accueil et de la communication. Les familles que nous rencontrons connaissent des difficultés hétérogènes parfois temporaires qui nécessitent

un accompagnement spécifique. Pour pouvoir ajuster au mieux l'accompagnement aux besoins des personnes, nous devons préparer et organiser les rencontres en nous enrichissant de compétences plus spécialisées en psychologie, en pédagogie et en négociation au travers de notre équipe pluridisciplinaire.

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

L'accompagnement consiste, le jour de la rencontre à favoriser une relation authentique dans un cadre qui n'est pas ordinaire pour la famille. Mon

action consiste alors, dans l'ici et maintenant, en fonction des attentes de chacun à m'assurer du bien-être et de la sécurité des personnes et favoriser le lien au travers du dialogue ou à l'aide de médias comme le jeu.

**Qu'aimez-vous dans votre travail ?**

Mon travail est un succès quand les membres de la famille parviennent à s'approprier au mieux les ressources qu'ils possèdent pour parvenir à dépasser les difficultés qu'ils rencontrent sans recourir à l'aide d'un dispositif comme le nôtre.

**« MON TRAVAIL EST UN SUCCÈS QUAND LES MEMBRES DE LA FAMILLE PARVIENNENT À S'APPROPRIER AU MIEUX LES RESSOURCES QU'ILS POSSÈDENT POUR PARVENIR À DÉPASSER LES DIFFICULTÉS »**

# MÉTIER

« EN ME DONNANT ACCÈS À LEURS FAILLES MAIS ÉGALEMENT À LEURS RESSOURCES, ILS ME TÉMOIGNENT UNE EXTRAORDINAIRE CONFIANCE »

**CÉCILE DETHIER**

AIDE PSYCHOLOGIQUE AUX JUSTICIABLES (LUXEMBOURG)

**Quelle est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Ma fonction consiste à apporter une aide psychologique aux justiciables, qu'ils soient victimes ou auteurs. Je leur propose un accompagnement psychologique individuel pensé comme un outil visant à les



aider à (re)mobiliser leurs propres ressources bousculées par l'infraction pénale et ses conséquences.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Il est essentiel d'accepter de s'inscrire dans un processus de formation continue qui permet d'enrichir sa posture

clinique mais également de faire preuve d'esprit d'équipe et d'ouverture à la pluridisciplinarité.

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Après avoir contrôlé l'adéquation des locaux dans lesquels je reçois les justiciables, j'accueille mes différents consultants. Entre chaque entretien, je veille à réaliser les démarches administratives inhérentes à la gestion des dossiers. À midi, je m'octroie un temps pour me ressourcer avant d'entamer les rendez-vous suivants.

**Qu'aimez-vous dans votre travail ?**

Ma fonction me permet de me sentir au plus proche de l'humanité des femmes et des hommes que j'accompagne. En me donnant accès à leurs failles mais également à leurs ressources, ils me témoignent une extraordinaire confiance. De plus, il m'est particulièrement agréable d'évoluer au sein d'une équipe pluridisciplinaire où je me sens

soutenue par sa dynamique professionnelle.

**Quelle incidence du décret sur l'exécution des missions ?**

À l'heure actuelle, il est encore un peu tôt pour appréhender entièrement les conséquences de ce nouveau décret sur notre mission d'aide psychologique. Beaucoup de questions restent encore sans réponse malgré le fait que de nombreuses personnes œuvrent à l'implémentation de ce nouveau décret.

**Quelles attentes de la mise en place des Commissions ?**

J'espère que ces nouveaux espaces de concertation nous permettront de faire émerger les difficultés que nous rencontrons quotidiennement sur le terrain et de développer des plans d'action porteurs de sens tant pour les justiciables que pour les professionnels qui les encadrent.

# MÉTIER

## « LA MISE EN PLACE DES COMMISSIONS ME DONNE L'ESPOIR DE METTRE EN AVANT CETTE RICHESSE HUMAINE QUI DÉPASSE CLAIREMENT LES EXIGENCES QUANTITATIVES D'UN DÉCRET »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Être responsable d'un service d'encadrement de mesures et peines alternatives, c'est avant tout défendre des valeurs comme le respect, la bienveillance, la solidarité ou la loyauté vis-à-vis des justiciables que l'on encadre mais aussi vis-à-vis des institutions que je représente.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Les compétences requises pour travailler à la Noria, outre l'ouverture d'esprit et

une bonne dose d'empathie, c'est d'être en phase avec ces valeurs pour que le service ne soit pas un simple maillon de la chaîne judiciaire mais un « mousqueton » qui permet un point d'attache, une accroche pour des personnes qui se sentent souvent exclues et qui manquent de soutien pour s'élever.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Au quotidien, j'ai besoin de concentrer mon énergie sur l'avenir et non sur le passé des justiciables.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Nietzsche disait que l'oubli est une condition qui rend possible la vie sociale. J'aime cette idée de digestion « spirituelle » auquel je peux participer, en tant que professionnelle, en adoptant un regard de non-jugement axé vers le futur. Cette approche fait toute la richesse de ma fonction et permet de ressentir une réelle satisfaction.

### Quelle incidence du décret sur l'exécution des missions ?

Certes, les modifications législatives m'obligent à intégrer une approche quantitative à la vision du service mais sont sans incidence sur le volet humain qui donne tout le sens à mon travail !

### Quelles attentes de la mise en place des Commissions ?

La mise en place des Commissions me donne

l'espoir de mettre en avant cette richesse humaine qui dépasse clairement les exigences quantitatives d'un décret. C'est peu de choses et beaucoup à la fois...



**LISSIA MAUER**

NORIA - SERVICE D'ENCADREMENT (CHAUDFONTAINE)  
ANCIENNEMENT SEMJA

## « J'AIME PARTICULIÈREMENT ÊTRE LE TÉMOIN DU FAIT QU'IL EST POSSIBLE D'ÉTABLIR OU RÉTABLIR UN DIALOGUE ENTRE DES PERSONNES QUE POURTANT TOUT OPPOSE »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier consiste à offrir aux personnes impactées par une infraction (généralement auteurs et victimes) la possibilité de réparer ou d'obtenir réparation du préjudice au travers d'un dialogue avec l'autre partie. Cette démarche leur permet de mieux comprendre les circonstances des faits, d'exprimer leur ressenti, de gérer les préoccupations relatives à d'éventuels contacts futurs, de négocier des modalités d'indemnisation, ...

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Pour exercer ce métier, il faut certainement des capacités d'écoute et d'empathie. L'impartialité est également une compétence indispensable. Par ailleurs, une bonne connaissance de la justice pénale est un atout précieux.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

La journée type du médiateur s'organise à travers toutes les tâches qui gravitent autour de cette

mise en communication. Il faut ainsi mener des entretiens individuels où l'on mesure la disponibilité et les attentes des personnes qui sollicitent le service. Ensuite, il convient d'organiser d'éventuelles rencontres directes. Je rédige, d'autre part, des courriers à l'attention des parties ou des autorités judiciaires, ainsi que des rapports relatant les accords entre les parties. Enfin, je participe à des réunions internes, supervisions et formations.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

J'aime particulièrement être le témoin du fait qu'il est possible d'établir ou rétablir un dialogue entre des personnes que pourtant tout oppose et que ce dialogue peut déboucher sur un réel apaisement.

### Quelle incidence du décret sur l'exécution des missions ?

Le décret contribue à faciliter une collaboration entre les services œuvrant auprès de justiciables, qui s'avère essentielle pour l'exécution de cette mission.

### Quelles attentes de la mise en place des Commissions ?

Les Commissions doivent être les lieux où l'on optimise concrètement cette collaboration entre services, y compris avec les missions des Maisons de justice.



**LAURENT GOFFAUX**  
MÉDIANTE (NAMUR)



## « IL FAUT ÊTRE UN BON TECHNICIEN DE L'ACTION SOCIALE, SAVOIR CHERCHER DES SOLUTIONS, S'ADAPTER AUX BÉNÉFICIAIRES ET À LEUR SITUATION, AVOIR DE L'OUVERTURE D'ESPRIT »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Assistante sociale et criminologue, en charge de la mission d'aide sociale, j'accompagne des victimes, auteurs non-détenus, détenus et des proches d'auteurs à faire face aux conséquences des infractions et à retrouver un équilibre de vie suite aux infractions subies ou causées. Pour une victime, il s'agira de l'aider à dépasser les infractions vécues afin qu'elle ne fasse pas de ce statut de victime son identité mais

traverse cette épreuve et se reconstruise.

Pour un auteur, la question de l'identité reste centrale : comment pouvoir se (re) définir, (re)devenir un citoyen à part entière ?

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Il faut être un bon technicien de l'action sociale, savoir chercher des solutions, s'adapter aux bénéficiaires et à leur situation, avoir de l'ouverture d'esprit.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Deux journées ne se ressemblent jamais : chaque personne, chaque situation est différente. Il y a cependant des constantes dans la singularité de la relation : l'écoute, l'analyse, la prise de recul, le contact avec les partenaires, les démarches concrètes.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Devoir toujours s'adapter, se dépasser, se former tant humainement que professionnellement. Dans ce métier, il ne suffit pas de connaître les procédures. C'est bien plus complexe que cela : il faut se détacher de la simple dualité auteur/victime pour amener le bénéficiaire à se (re)définir.

### Quelle incidence du décret sur l'exécution des missions ?

Plus de cohérence et de clarté dans l'offre de service faite aux justiciables et une meilleure accessibilité de ces services.

### Quelles attentes de la mise en place des Commissions ?

Avoir une vue sur les réalités de terrain afin de permettre une amélioration constante des pratiques.



**VIRGINIE VAN DURMEN**

AIDE SOCIALE AU SERVICE  
LAÏQUE D'AIDE AUX JUSTICIAIBLES  
(SLAJ TOURNAI)



**VINCIANE GILLET**

PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION D'AIDE JURIDIQUE (BRUXELLES)

## « C'EST DÉFI RENOUVELÉ DE TROUVER UNE SOLUTION À L'AMIABLE OU JUDICIAIRE AU CAS LITIGIEUX À RÉGLER »

**Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Avocate au Barreau de Bruxelles depuis 1997, j'ai un parcours de civiliste et suis spécialisée en droit international de la famille et droit

patrimonial de la famille. J'ai le plaisir de présider également la Commission d'aide juridique de première ligne de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles qui organise dans différents

lieux fixes (justice de paix, CPAS, maison communale, Maison de justice...) de nombreuses permanences de première ligne, tenues par des avocats à destination de tous les justiciables, sans condition de nationalité ni de revenus.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Pour exercer la fonction de présidente de la Commission d'aide juridique et le métier d'avocate, au-delà de la formation, l'empathie et l'accent mis sur le rapport humain sont fondamentaux. Comme présidente, c'est d'ailleurs ce qui m'a conduit à mettre sur pied et à développer des projets comme le parc « Maximilien » et le « Justibus ».

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

J'aime mon métier car aucune journée ne se ressemble vraiment malgré un cadre de prestations identique. Chaque cas examiné est différent tout simplement car les histoires des personnes que nous défendons sont

particulières et propres à chacune d'entre elles et que c'est défi renouvelé de trouver une solution à l'amiable ou judiciaire au cas litigieux à régler.

**Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

La mise en place de permanences mobiles par la Commission d'aide juridique de Bruxelles a été, pour moi, une source particulière de satisfaction. Dès 2015, une première permanence mobile avait déjà été mise en place au Parc Maximilien pour les migrants. Mais à partir de 2019, c'est le « Justibus » qui a vu le jour. Ce « bus de la justice » a sillonné les marchés de la capitale avec à son bord des avocats avec comme objectif d'aller vers les citoyens pour offrir une première consultation juridique gratuite. Ce projet a rencontré un tel succès que nous espérons qu'il sera reconduit le plus rapidement possible.

# LA DIRECTION DE LA FORMATION

1

DIRECTEUR



1

ATTACHÉE



La Direction de la Formation accompagne les membres du personnel de l'AGMJ tout au long de leur carrière professionnelle.

La mission de la Direction de la Formation est de :

- **veiller à ce que chaque membre du personnel soit au clair avec les enjeux de sa mission et participe ainsi au bon fonctionnement de la démocratie ;**

- **prendre en considération l'ensemble des compétences nécessaires pour que chaque membre du personnel excelle dans sa fonction ;**
- **tenir compte des aptitudes de chacun afin de l'amener à augmenter ses compétences et le rendre plus à l'aise dans l'exercice de son métier.**

**Concrètement, la Direction de la Formation :**

- **participe à l'élaboration du plan annuel de formation, en collaboration avec les diverses fonctions concernées, pour l'ensemble des fonctions de l'AGMJ. Ce plan est évalué chaque année en fonction des demandes et des besoins des différents « clients » au sein des Maisons de justice, des agents de l'administration centrale, des fonctions dirigeantes et du besoin d'informations émanant des services partenaires ;**

- **recherche les modalités de développement pédagogique appropriées (formations, supervisions individuelles, supervisions collectives, coaching, ...), si nécessaire en collaboration avec les partenaires internes à la FW-B, les organismes de formations publics et privés.**

## « J'AIME APPORTER « MA TOUCHE » ET MA PART DANS LE SOUTIEN AUX AGENTS POUR AIDER CEUX-CI À SE SENTIR MIEUX OUTILLÉS DANS LEUR TRAVAIL QUOTIDIEN »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

L'axe principal de ma fonction, exercée depuis 10 ans, consiste en l'élaboration et l'opérationnalisation du plan annuel de formation, évalué et remis à jour chaque année, en fonction des demandes et besoins de notre public cible (Maisons de justice, fonctions dirigeantes, agents de l'administration centrale) et du besoin d'informations des services partenaires. Ce travail est effectué en collaboration et sous la supervision d'Henri Waterval, le directeur du service.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

L'exercice de mon métier requiert une rigueur certaine, de l'organisation, de la méthode mais également de la créativité et un bon sens du contact humain.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Plus concrètement, pour les formations « externes », il s'agit, en amont, d'assurer, en collaboration avec la Direction du Support, le bon suivi des marchés publics qui donneront « naissance » à chacune des formations. Une fois le marché attribué, le cadre est

déterminé par la direction qui me laisse une large autonomie pour organiser la formation de A à Z : contact avec les firmes, négociation des modalités pratiques, planning, lieu, invitation, gestion des absences, interpellation des agents, recueil des évaluations des participants et des formateurs, relance éventuelle d'un nouveau module en fonction des demandes, etc. Je peux également compter sur le soutien de collaboratrices administratives.

En tant que correspondante Formation de l'AGMJ, j'assure l'interface avec l'EAP (inscriptions, validations). Je me charge également du suivi des demandes pour la DIDECO (informations et orientations des demandes de

reprises d'études). En outre, je donne un avis sur toutes demandes de dispenses de service. Enfin, je participe et représente la Direction de la Formation à différentes réunions intra/extra muros (CFW-B, firmes, partenaires extérieurs) et groupes de travail.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Au-delà de chacune des tâches que j'effectue, des plus opérationnelles aux plus transversales, j'aime apporter « ma touche » et ma part dans le soutien aux agents pour aider ceux-ci à se sentir mieux outillés dans leur travail quotidien.



**ANNE-CHARLOTTE DE VRIENDT**  
ATTACHÉE À LA DIRECTION DE LA FORMATION

# LE SERVICE GÉNÉRAL DES MAISONS DE JUSTICE

1

DIRECTEUR  
GÉNÉRAL ADJOINT 

2

GRADUÉS 

Le Service Général des Maisons de justice a pour mission de superviser et coordonner, dans l'exercice de leurs missions, les treize Maisons de justice et de faciliter la communication entre l'Administration générale et les services extérieurs et ce, dans les deux sens.

12

DIRECTEURS  
-TRICES 

- Les treize Maisons de justice en FW-B sont chacune gérée par un directeur. Selon la taille de l'entité, celui-ci peut être secondé par plusieurs adjoints ;
- L'assistant de justice réalise, à la demande des autorités mandantes, des enquêtes sociales et des rapports d'information succincts préalables à la décision judiciaire (au plan pénal et civil), assure la guidance des prévenus et des auteurs, la médiation entre auteur et victime, l'accueil des victimes d'infractions pénales afin de contribuer à la réalisation des objectifs généraux de l'AGMJ, en se fondant sur

16

DIRECTEURS-TRICES  
ADJOINTS 

- une culture d'ouverture et de collaboration.  
L'assistant de justice organise également l'accueil du citoyen en ce qui concerne les questions liées aux matières traitées par les Maisons de justice afin de l'orienter vers les services compétents ;
- Au sein de chaque Maison de justice, une équipe d'assistants administratifs est chargée de tâches diverses de secrétariat et d'accueil.  
En tant que collaborateur de secrétariat, l'assistant administratif gère le secrétariat d'une personne ou d'un service. Concrètement, les tâches sont : établir des lettres

490

ASSISTANTS-ES  
DE JUSTICE 

- types personnalisées ; gérer le matériel (commande de fournitures diverses,...) ; répondre au téléphone, accueillir les citoyens et encoder des dossiers dans le système informatique SIPAR.  
En tant que collaborateur d'accueil, l'assistant administratif est chargé de l'accueil physique et téléphonique des justiciables et usagers.

65

ASSISTANTS-ES  
ADMINISTRATIFS-VES 

## « PRENDRE DES DÉCISIONS MÊME ET SURTOUT LORSQUE LES SITUATIONS SONT DIFFICILES »

**STÉPHANE DAVREUX**

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DU SERVICE GÉNÉRAL DES MAISONS DE JUSTICE

### Quelle est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

La mission principale du DGA du Service Général des Maisons de justice est de veiller à ce que les Maisons de justice disposent de toute la structure nécessaire (encadrement, formation, logistique, personnel, informatique, etc.) pour exécuter efficacement les mandats reçus. Pour atteindre



cet objectif, j'ai toujours eu la même ligne de conduite : à la fois, optimiser l'organisation et les processus de travail des Maisons de justice de

manière à rencontrer l'ensemble des demandes qui nous sont adressées mais en même temps continuer à développer la qualité du travail effectué à tous les niveaux. Une part importante de ma mission

consiste également à gérer les ressources humaines des Maisons de justice en collaboration notamment avec le service du personnel. Depuis les recrutements en passant par les évaluations, le développement d'une politique de bien-être jusqu'à la répartition équitable des moyens disponibles, il s'agit de trouver l'équilibre entre les besoins personnels des agents et les nécessités du service.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Plusieurs compétences différentes sont nécessaires pour exercer cette fonction mais je voudrais insister sur la capacité de prendre des décisions même et surtout lorsque les situations sont difficiles.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Ma journée type est essentiellement composée de réunions, soit en interne (avec les directions, les organisations syndicales, les autres services de l'AGMJ, le

Cabinet de la Ministre), soit avec des acteurs extérieurs (les autorités judiciaires et administratives, les partenaires divers). Entre ces réunions, j'ai encore beaucoup de contacts plus informels avec tous les acteurs précités mais surtout les directeurs des Maisons de justice et mes deux collaborateurs directs.

### Qu'aimez-vous dans votre travail ?

Les Maisons de justice ont 20 ans cette année et je suis fier du travail que nous avons fait tous ensemble quelle que soit notre position au sein de l'organisation depuis toutes ces années. Je crois profondément à l'utilité de notre mission ainsi qu'aux valeurs humaines que nous défendons dans un environnement souvent hostile et de plus en plus complexe. Ce sont ces mêmes valeurs qui font que chaque matin, je me lève avec la même détermination sans faille de continuer à améliorer le travail effectué au sein des Maisons de justice.

## « IL EST IMPORTANT DE S'IMPLIQUER EN DONNANT LE MEILLEUR DE SOI-MÊME »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Ma fonction consiste à venir en appui et en support au Directeur général adjoint du Service Général des Maisons de justice et aux différentes Maisons de justice. Notre service prépare des réunions internes et externes et en



**FABIAN JEANMART**

SERVICE D'APPUI ET DE SUPPORT  
SERVICE GÉNÉRAL DES MAISONS DE JUSTICE

rédige les comptes rendus (réunion des directeurs, réunions de concertation avec les syndicats, groupe de travail divers...). Mensuellement et à la demande du DGA, nous élaborons des statistiques diverses afin de déterminer la charge de travail dans les différentes Maisons de justice. Nous assurons le secrétariat pour

les différentes procédures de recrutement en lien avec les Maisons de justice.

Nous gérons également les différentes demandes de dispense de service venant des Maisons de justice ainsi que les demandes d'accès au registre national et au casier judiciaire central pour le personnel des Maisons de justice.

Nous sommes enfin le relais entre les Maisons de justice, la Direction de la Surveillance Électronique et la Sûreté de l'État pour les dossiers liés au terrorisme.

### Quelles sont les compétences pour exercer ce métier ?

Il est nécessaire de faire preuve d'un esprit d'équipe en partageant ses avis et idées tout en montrant du respect envers les autres, leurs idées et leurs opinions et accepter les procédures et les instructions.

Il faut pouvoir également agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements.

Il est aussi important de s'impliquer en donnant le meilleur de soi-même afin de générer des résultats et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Nous avons le souci d'améliorer et de simplifier les procédures.

Il faut enfin être autonome et faire preuve d'un esprit d'initiative.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Le début de la journée débute généralement par la consultation et le traitement de notre boîte mail mais aussi des différentes boîtes mails du service.

Ensuite, nous établissons divers contacts par mail ou par téléphone avec les différentes Maisons de justice et nos divers partenaires et en assurons le suivi administratif.

### Qu'aimez-vous dans votre travail ?

Avoir des tâches multiples et variées et pouvoir travailler en autonomie.

## « JE SUIS AMENÉE À JOUER LE CHEF D'ORCHESTRE »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

En tant que directrice d'une Maison de justice, je suis amenée à jouer le chef d'orchestre auprès d'une trentaine de personnes et gérer les mandats, l'accueil des usagers, la logistique, la collaboration avec tous les partenaires. Je me dois d'être surtout le garant de l'intérêt du service public, des valeurs de la FW-B, de la philosophie propre aux Maisons de justice et de la continuité du service quoi qu'il arrive.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Les compétences principales nécessaires pour exercer ce métier de 'manager' sont selon moi, d'une part, avoir une expertise des missions imparties et du secteur de

la justice, et d'autre part, disposer d'une sensibilité au travail relationnel et à l'humain. En outre, il est important de faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et d'une «zénitude» face à toute épreuve.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Une journée type est une journée où l'on a prévu de réaliser un certain nombre de tâches, auxquelles s'ajoutent inexorablement des imprévus. Chaque jour est donc d'office différent. A certains moments, on doit gérer tout ce qui concerne les mandats qui nous sont attribués (notamment le contrôle des nouveaux dossiers, des questions de compréhension de ceux-ci, la désignation et le coaching des assistants de justice,

la concertation avec les divers partenaires). D'autres jours sont consacrés à la gestion du personnel au sens large (leur dossier administratif, l'évaluation formelle et informelle de chaque agent, l'organisation et la coordination des différentes fonctions et équipes, la gestion de conflits interpersonnels, la mise à disposition du matériel adéquat, ...). A d'autres instants, du temps doit être dégagé pour se tenir informé et informer l'équipe sur tout ce qui touche à l'opérationnalisation de nos missions et réfléchir à l'amélioration de la qualité du service rendu (lecture de nouvelles réglementations, prise de connaissance de nouveaux services, participation à de nouveaux projets, ...).

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Ce que j'apprécie particulièrement dans mon métier, c'est le soutien que l'on peut apporter aux assistants de justice dans leur travail de prise en charge des justiciables. Mais également de pouvoir contribuer, à

mon échelle aussi petite soit-elle, tel le colibri dans la légende amérindienne face à l'incendie de forêt, à rendre une justice à dimension humaine.



**CHANTAL ALBERTY**

DIRECTRICE DE LA MAISON DE JUSTICE DE NIVELLES



## « LA VARIÉTÉ DES TÂCHES ET LE CONTACT HUMAIN, QUI FONT QU'AUUCUNE JOURNÉE N'EST PAREILLE À UNE AUTRE »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

La Maison de justice de Charleroi est composée de près de quatre-vingt agents dont plus de soixante assistants de justice. J'assure la direction opérationnelle et l'encadrement des équipes chargées des mesures alternatives à la détention préventive, des modalités d'exécution d'une peine de prison (libérations provisoires, libérations conditionnelles, détentions limitées et surveillances électroniques) ou d'un internement, qu'il s'agisse du volet administratif des dossiers ou du volet social (enquêtes sociales et guidances). Cela inclut les contacts avec les

autorités mandantes et les tiers professionnels concernés.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Je dirais qu'il faut à la fois savoir faire preuve d'organisation vu le nombre important de tâches à effectuer et de personnes à encadrer, mais aussi de flexibilité pour répondre adéquatement aux demandes formulées.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Ce que j'aime dans mon travail est précisément l'absence de journée type ! Sauf réunion ou formation, les journées à la MJ comptent toujours les réponses à apporter à

différentes demandes - voire différents problèmes - soit concernant des dossiers de justiciables, soit portant sur des questions plus personnelles ou administratives ou encore logistiques. Je travaille toujours porte ouverte et chacun est le bienvenu pour discuter des situations. La désignation d'un assistant de justice dans chaque nouveau dossier constitue une tâche quotidienne, ou presque. Il y a également un volet purement administratif non négligeable.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

La variété des tâches et le contact humain, qui font qu'aucune journée n'est pareille à une autre.



**FLORENCE L'HEUREUX**

DIRECTRICE ADJOINTE  
DE LA MAISON DE JUSTICE  
DE CHARLEROI

« J'AIME SURTOUT LE DÉFI ! CHAQUE JOUR EST UN NOUVEAU JOUR AVEC DE NOUVELLES DÉCOUVERTES »



**JOHANNA HENNEBERT**  
SECRÉTAIRE DE LA COMMISSION  
DE PROBATION À LA MAISON  
DE JUSTICE DE MONS

**Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

En tant que secrétaire de la Commission de probation, il m'incombe de préparer les audiences de la Commission, d'en assurer le suivi et d'en établir les procès-verbaux. J'assure également le relais entre la Commission de probation, les assistants de justice et le parquet et ses différents services.

**Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

Savoir travailler en équipe, être dynamique, savoir rédiger, avoir le sens de l'organisation, lire et comprendre des documents juridiques. Et avoir une bonne dose de diplomatie !

**Pourriez-vous décrire une journée type ?**

En plus du travail lié à la Commission de probation, il y a les différentes demandes émanant de la direction, des collègues, du parquet, etc. Je fais aussi de l'archivage et du classement. J'ai également de fréquents contacts avec les justiciables. Une journée type n'existe pas. Ce qui rend ce travail beaucoup moins monotone.

**Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Être secrétaire à la Commission de probation, c'est faire beaucoup de choses différentes et c'est cela qui me plaît. Mais j'aime surtout le défi ! Chaque jour est un nouveau jour avec de nouvelles découvertes.

## « C'EST UN MÉTIER ENRICHISSANT TANT PAR LE CHEMIN PARCOURU AVEC LE JUSTICIAIRE QUE PAR LES TEMPS DE VIE PARTAGÉS AVEC MON ÉQUIPE »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier d'assistante de justice consiste à exécuter des décisions judiciaires en accompagnant le justiciable, en travaillant avec lui à sa réintégration et en soutenant son travail de désistance. La finalité de ce travail est la non-récidive. Je dispose de deux outils : l'aide et le contrôle. En tant qu'assistante de justice, je rends des comptes à l'autorité mandante en lui adressant des rapports dans lesquels j'émet des avis permettant de l'éclairer dans sa prise de décision.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Le savoir-faire : connaissance du système judiciaire et de son organisation, des instructions de travail, savoir rédiger, mener des entretiens, communiquer, analyser l'information, résoudre des problèmes et atteindre ses objectifs.

Le savoir-être : être organisée, autonome, fiable, être à l'écoute, empathique et respectueuse tout en étant cadrante, responsabilisante, non-normative et ne pas se substituer au justiciable,

être flexible et respecter le secret professionnel tout en entretenant des bons contacts avec mes collègues et ma direction et participer à une bonne ambiance de travail.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Je commence ma journée par aller saluer chaque collègue. Ensuite, je fais le point sur le planning de la journée. Après avoir pris connaissance et traité les mails, le courrier, les nouvelles désignations, j'entame mes entretiens dont je fixe le maximum à

six par jour. Je priorise mes activités : un rapport urgent à rédiger, un contact avec un tiers à réaliser, un problème à régler, ...

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

C'est un métier enrichissant tant par le chemin parcouru avec le justiciable que par les temps de vie partagés avec mon équipe, les équipes de Marche-en-Famenne et d'Arlon, les formateurs, les superviseurs, les autres Maisons de justice et l'AGMJ.



**SARAH CHABOTTAUX**

ASSISTANTE DE JUSTICE À LA MAISON  
DE JUSTICE DE NEUFCHÂTEAU

## « JE SUIS DONC UN VÉRITABLE COUTEAU SUISSE À LA MAISON DE JUSTICE »

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Rien ne me prédisposait à un travail de bureau et pourtant ... je me suis lancée le défi en mars 2016 d'intégrer la Maison de justice de Bruxelles comme assistante administrative.

Ma tâche principale consiste à l'encodage des dossiers pénitentiaires et internement.

J'assure également une permanence à l'accueil pour les rendez-vous et les appels téléphoniques des justiciables.

En tant que responsable du matériel, je dois donc commander les fournitures et veiller à ce que l'ensemble de la Maison de justice ne manque de rien.

Je suis donc un véritable couteau suisse à la Maison de justice.

### **Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?**

J'ai ainsi eu la chance de pouvoir côtoyer différents secteurs d'activités qui m'ont permis d'acquérir des atouts majeurs dans l'exercice de ma fonction : rigueur, autonomie, organisation, un bon esprit de collaboration; adaptabilité, disponibilité et flexibilité sont aussi des qualités indispensables.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

Après un départ de la maison sur les chapeaux de roues, je commence par dire bonjour et discuter un peu avec mes collègues. C'est important pour moi de rester au cœur des dernières informations et de prendre par la même occasion, la température de l'équipe.

La particularité de mes missions est que je ne sais jamais ce qui m'attend pour la journée. Les journées se suivent mais ne se ressemblent pas. Chaque mandat doit être encodé et désigné dans la mesure du possible à un assistant de justice dans la journée. Sans oublier les tâches connexes et autres urgences, le tout entrecoupé de multiples demandes de collègues ou de la direction.

### **Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Un partage humain. Je travaille avec des collègues adorables et respectueux, et je me dois d'être agréable avec chacun et de leur apporter mes services et mon soutien mais aussi de trouver une solution à leurs demandes.



**ANISSA AOUANOUK**

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE À LA MAISON  
DE JUSTICE DE BRUXELLES

## « J'APPRÉCIE DE TISSER DES LIENS ENTRE DEUX MONDES, L'HUMAIN ET LE JURIDIQUE »

### Quelle est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

En tant qu'assistante de justice au service accueil des victimes, j'informe la victime sur la procédure judiciaire, l'évolution de son dossier, ses droits et l'oriente, le cas échéant, vers d'autres services qui pourront répondre à ses besoins spécifiques.

Je propose un accompagnement lors des moments qui peuvent replonger la victime dans les faits comme la lecture du dossier, la reconstitution, l'audience ou la restitution de pièces à

conviction. Je lui explique ces démarches et lui offre un soutien émotionnel.

Ces actions visent à éviter une potentielle victimisation secondaire liée au fonctionnement du système judiciaire.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Comme tout travailleur social, les qualités d'écoute, d'empathie, d'assertivité, de réactivité et de créativité sont requises. Par ailleurs, il est important de bien se connaître et de poser ses limites.



### ANNE DUTRY

ASSISTANTE DE JUSTICE À  
LA MAISON DE JUSTICE DE MONS

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Quotidiennement, je suis en entretien au téléphone, en concertation avec les magistrats, en consultation de dossiers ou en accompagnement lors des audiences.

Le service assure une permanence tous les jours, à laquelle je collabore, pour recevoir les nouvelles demandes téléphoniques et accueillir les personnes qui se présentent spontanément.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Dans cette mission, j'aime la diversité de mes interventions, la recherche de solutions et cette nécessaire créativité à cultiver pour répondre aux attentes des victimes ou des acteurs judiciaires. J'apprécie de tisser des liens entre

deux mondes, l'humain et le juridique. J'aime ce métier pour la richesse de tous ces échanges.

# MÉTIER S

## « J'AIME CETTE IMPRESSION DE PENSER QU'IL Y A D'AUTRES POSSIBLES, DE PENSER QU'IL Y A ENCORE, TOUJOURS QUELQUE CHOSE À DÉCOUVRIR... »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Mon métier, c'est le suivi des justiciables qui doivent exécuter une peine ou une mesure autre que l'emprisonnement ; mon intervention peut se faire avant (enquêtes sociales) et après jugement (guidance d'auteurs d'infraction, prévenus non condamnés ou condamnés).

Un assistant de justice, c'est quelqu'un qui a une double casquette : celle d'aider, mais aussi celle de contrôler le justiciable. Ce deuxième aspect était contre toute attente celui qui me faisait le

plus peur, me posait le plus question... avant !

La majorité de mon occupation professionnelle aujourd'hui se situe après jugement, dans le cadre de mandats de peine de travail autonome et de probation.

Concrètement, elle consiste en travail administratif (encodage informatique, convocations), en travail sur le terrain (entretiens à la Maison de justice, visites à domicile, entretiens extérieurs notamment avec les services encadrant les peines de travail et avec les spécialistes intervenant autour de la personne que je suis, majoritairement des thérapeutes), en rédaction

de rapports réguliers, en rencontres avec les autorités judiciaires compétentes (Commission de probation).

Il y a aussi les réunions, les supervisions, les formations, l'encadrement d'étudiants,...

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Je pense qu'il faut avoir foi en l'être humain, y croire, avoir de l'empathie et être dans l'écoute active. Pouvoir rejoindre l'autre est une grande porte d'entrée pour travailler ensemble.

Je pense aussi que mon métier, parce qu'il touche à l'humain, me demande de me préserver et de me connaître moi-même. C'est essentiel de faire ce qu'il faut pour être au mieux (une bonne dose d'opti-

misme !) pour exercer aussi au mieux un tel boulot. Trouver un épanouissement personnel est important pour un certain équilibre.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Il n'y a pas vraiment de journée type, c'est en fonction du planning, ce que j'apprécie.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

J'apprécie la variété qu'il m'apporte (au niveau des personnes rencontrées, des histoires au cas par cas, des formations), sa richesse, la part de moi que je peux y mettre, mes collègues et une super équipe.

J'aime cette impression de penser qu'il y a d'autres possibles, de penser qu'il y a encore, toujours quelque chose à découvrir...



### DELPHINE DEPIERREUX

ASSISTANTE DE JUSTICE À LA MAISON DE JUSTICE  
DE MARCHE-EN-FAMENNE

## « IL EST GRATIFIANT DE CONSTATER QUE DES ACCORDS ABOUTISSENT DANS L'INTÉRÊT DES ENFANTS »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Assistantes de justice chargées des missions civiles au sein de la Maison de justice de Tournai, nous sommes mandatées par le tribunal de la famille ou la section famille de la cour d'appel pour réaliser des études sociales civiles. Il s'agit de recueillir un maximum d'informations auprès des parents et des enfants afin que l'autorité mandante puisse prendre une décision dans l'intérêt des enfants. Pour ce faire, nous rencontrons chaque parent au bureau dans le cadre d'un premier entretien. Nous rencontrons ensuite les enfants dans leurs deux milieux de vie. Une fois toutes les personnes rencontrées, un rapport est rédigé à l'intention de l'autorité

mandante avec un avis.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Une certaine autonomie, de l'empathie, une prise de recul, une bonne connaissance du fonctionnement des instances qui nous mandatent, une capacité à prendre de la distance par rapport aux propos des parties, beaucoup de respect pour les personnes sont des compétences indispensables pour mener à bien notre mission.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Les journées sont souvent différentes mais, en principe, le matin, nous prenons connaissance de nos mails, messages et y répondons. En

fonction du programme, nous assurons les entretiens ou allons consulter les dossiers au greffe. L'après-midi, nous procédons de même. Si aucun rendez-vous n'est prévu, nous rédigeons nos rapports. En fin de journée, le mercredi après-midi et certains week-ends, nous effectuons les visites à domicile.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Le contact avec les personnes et les enfants, le fait que les personnes collaborent au dispositif, le travail en équipe, une certaine forme

d'autonomie (flexibilité des horaires notamment), ... Il est aussi gratifiant de constater, dans certaines situations, que des parties ont pris du recul par rapport au conflit et que des accords aboutissent dans l'intérêt des enfants. Notre méthodologie et nos instructions de travail peuvent paraître assez strictes mais elles représentent un canevas rassurant. L'accès à une formation continuée et adaptée nous semble important pour l'ensemble des assistants de justice et plus particulièrement pour les nouvelles recrues.



**CATHERINE D'HULST, NATHALIE HENNART, ISABELLE HULIN**

ASSISTANTES DE JUSTICE  
À LA MAISON DE JUSTICE DE TOURNAI

## « GARDER SON CALME EN TOUTE CIRCONSTANCE ET RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Accueillir les personnes, physiquement ou par téléphone, comprendre leur demande, ce qui n'est pas toujours simple, les orienter ou prendre un message et le transmettre à l'agent concerné.

Le public est diversifié puisqu'il s'agit aussi bien de justiciables que de personnes qu'il faut rediriger vers un autre service, ou encore de professionnels qui viennent pour des réunions dans nos locaux et enfin, toutes sortes de corps de métier, livreurs, facteur, ...

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Être à l'écoute, avoir de l'empathie tout en étant assertif pour se faire respecter, être patient, essayer de comprendre le sens de la demande. Garder son calme en toute circonstance et respecter la confidentialité. Il faut également connaître la matière et les différentes missions de la Maison de justice pour informer les clients de manière rigoureuse.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Dès l'arrivée, s'assurer que tout est prêt dans la salle d'attente et les locaux d'entretien pour accueillir le public parce que dès 8h30, le téléphone sonne et les premiers clients se

présentent parfois bien en avance. Toute la matinée, c'est une alternance incessante entre les appels téléphoniques et l'accueil physique des personnes. Lorsque la personne est en salle d'attente, il faut veiller à ce qu'elle soit prise en charge et éventuellement la faire patienter.

Tous les mardis après-midi, il y a Commission de probation. Lorsqu'il y a beaucoup de monde, il ne faut oublier personne et jongler entre les rendez-vous ordinaires et ceux de la Commission.

Et puis, il y a parfois des demandes un peu particulières comme une boisson, des mouchoirs en papier,...

La fin de journée est en principe fixée à 17h. Il s'agit alors de refaire le tour des locaux pour s'assurer que tout est en ordre.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

La diversité, jamais on ne sait de quoi sera faite la journée et le contact avec les gens, les relations humaines. On rencontre des personnes

de toute origine et de toute condition sociale. Il faut donc non-stop s'adapter et se remettre en question.



**NICOLE KINET**

AGENTE D'ACCUEIL À LA MAISON DE JUSTICE DE LIÈGE



## « CROIRE À LA CAPACITÉ DE CHANGEMENT DES PERSONNES SUIVIES »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Assistant de justice depuis plus de vingt ans et toujours heureux de l'être... Que de changements !

Après un parcours dans divers secteurs sociaux, j'ai été intégré à la Maison de justice de Nivelles où j'œuvre dans les missions pénales. J'ai la chance de pouvoir toucher à tout : peine de travail, probation, libération conditionnelle et surtout les alternatives à la détention préventive ainsi que les dossiers d'internement, missions qui me tiennent particulièrement à cœur.

En résumé, l'assistant de justice accompagne l'auteur d'infraction(s) dans l'exécution de la peine ou de

la mesure décidée par une autorité judiciaire. Un travail social de suivi est réalisé au travers d'entretiens réguliers. L'objectif est d'éviter la récidive et de favoriser la réussite de l'insertion sociale du justiciable.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Il est avant tout important de respecter les méthodes et la déontologie préconisées par l'Administration des Maisons de justice. Quant aux compétences utiles, tout est question de méthodes et de déontologie, soutenu par un code propre aux assistants de justice. Outre les techniques d'entretien, il faut cerner le contexte juridique, avoir des notions de criminologie, de psychologie, de psychiatrie et surtout croire à la capacité de

changement des personnes suivies. Le travail en réseau, tant avec les autorités mandantes, les professionnels qui nous entourent et les personnes ressources des justiciables, prend de plus en plus de place dans le champ de nos interventions.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

J'aime entamer mon travail dès 7 heures... Courriels et courriers reçus, lecture des nouveaux mandats, un petit coup d'œil sur l'agenda, mais avant tout un bon café. Les missions qui me sont confiées demandent des

contacts réguliers avec les justiciables, tant au bureau, que par téléphone ou contacts électroniques, mais aussi à leur domicile ou dans l'institution dans laquelle ils évoluent.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

J'aime particulièrement pouvoir appréhender l'environnement des justiciables. Ceci pour pouvoir apporter, dans mes rapports à l'autorité, un éclairage particulier, centré sur la personne et ses capacités ou non, de progresser dans son projet de vie.



**PHILIPPE PLATIAU**

ASSISTANT DE JUSTICE À LA MAISON DE JUSTICE DE NIVELLES

# LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE ET DE LA COMMUNICATION

1

DIRECTRICE



2

ATTACHÉES



1

GRAPHISTE



La Direction de la Stratégie et de la Communication comprend le service de la stratégie et le service de la communication.

Le service de la stratégie est chargé de soutenir l'Administratrice générale en matière d'organisation interne, de pilotage du changement et d'implémentation d'une dynamique d'amélioration des pratiques et des services rendus par l'organisation.

Ce service contribue également à la coordination et à la réalisation au sein de notre Administration générale des projets et objectifs transversaux et sectoriels du Contrat d'Administration.

**Concrètement, le service de la stratégie se charge de :**

- en collaboration avec les autres administrations générales, participer à la concrétisation de projets transversaux ;
- accompagner les différents services dans les projets liés à la conduite du changement ou à la gestion de la qualité ;
- apporter un appui méthodologique et technique au niveau de la description des processus dans une perspective d'optimisation ;
- rassembler les informations auprès des différents services et élaborer un projet de réponse aux questions parlementaires.

Le service de la communication est chargé de soutenir l'Administratrice générale notamment en matière de rédaction, de conception et de mise en œuvre des plans de communication interne et externe.

L'objectif du service est de rendre opérationnelle la politique de communication institutionnelle afin de permettre à l'organisation de communiquer de façon cohérente et efficace avec les membres du personnel, ses partenaires externes et le grand public.

**Concrètement, le service de la communication :**

- assure le suivi, voire le pilotage, de projets de communication ;
- répond directement ou prépare des réponses aux questions de la presse et des différents médias ;
- contribue à l'alimentation du site internet et de l'intranet ;
- participe au réseau des communicants de la FW-B.

# MÉTIER

## « JE SUIS FIÈRE DE FAIRE PARTIE D'UNE ADMINISTRATION DONT JE SUIS CONVAINCUE DE L'OBJET SOCIAL ET AVEC LAQUELLE JE PARTAGE DES VALEURS »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Ma fonction au sein de la Direction de la Stratégie et de la communication, une des directions transversales de notre administration, consiste à collaborer à la coordination et au suivi de projets transversaux. La plupart de ces projets sont définis dans le cadre du Contrat d'Administration qui constitue la feuille de route de l'organisation. Concrètement, l'AGMJ ou la FW-B définissent régulièrement des chantiers à mettre en place afin d'améliorer notre service public, et je suis chargée de suivre leur bonne mise en œuvre. Par exemple, je suis

actuellement de près tous les projets qui visent à améliorer l'expérience de nos usagers.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Pour exercer cette fonction, je pense qu'il est nécessaire d'être disponible et à l'écoute des autres services et agents, de pouvoir s'adapter, tout en souplesse, à leurs réalités quotidiennes. Il faut également faire preuve d'une bonne organisation pour assurer un suivi assidu des échéances qui rythment un projet.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Une journée type pourrait

se découper en trois temps. Une partie de ma journée est consacrée à une réunion, avec des agents de l'AGMJ ou avec d'autres agents de la FW-B, sur l'état d'avancement d'un projet et la définition des futures étapes. À un autre moment de la journée, je me concentre sur l'élaboration ou l'appréhension d'un outil de suivi d'un projet (via Excel par exemple). Enfin, le reste de ma journée est dédié au suivi global de tous les chantiers en cours en triant mes mails, en contactant des acteurs des projets pour faire des rapides points ou encore en prenant connaissance des avancées sur ces projets.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Tout d'abord, et c'est le plus crucial, j'aime mon environnement de travail. Je suis fière de faire partie d'une administration dont je suis convaincue de l'objet social et avec laquelle je partage des valeurs. J'apprécie aussi avoir l'opportunité de pouvoir travailler sur une grande variété de sujets avec des agents de divers horizons. Et si je ne suis pas

sur « le terrain », ces rencontres d'acteurs de première ligne ou l'ayant été sont très enrichissantes.



### ANAÏS L'HÉVÉDER

ATTACHÉE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE  
DE LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE ET DE LA COMMUNICATION



**ANNE WARRANT**

ATTACHÉE AU SERVICE DE LA COMMUNICATION DE LA DIRECTION  
DE LA STRATÉGIE ET DE LA COMMUNICATION

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Le travail de la « COM », c'est rendre la communication opérationnelle et efficace vis-à-vis du public visé (l'AGMJ, le grand public, les collègues de la FW-B) grâce au développement d'outils de communication interne et externe. Concrètement, mon métier revêt plusieurs aspects. Par exemple, je pilote et assure le suivi des groupes de travail afin d'élaborer des nouveaux dépliants et vidéos de présentation des missions

de l'AGMJ tout en veillant à leur compréhension par le grand public. Pour la mise en page et la conception, je collabore avec mon collègue graphiste.

Pour répondre aux demandes des médias, je prends les contacts nécessaires avec les « collègues experts » des services centraux ou des Maisons de justice. Ce travail est facilité par ma longue expérience en Maisons de justice qui m'a permis de connaître de nombreuses personnes.

## « JE M'ATTELLE JOUR APRÈS JOUR AUX PROJETS EN COURS MAIS IL FAUT POUVOIR FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE »

Collaborer à la rédaction du rapport annuel de l'AG et prendre part au Comité de rédaction du « Fédé Mag » font également partie de mes tâches.

Enfin, je participe aussi à la communication autour de grands événements tels que l'organisation de la fête d'anniversaire des 20 ans de l'AGMJ qui a été un énorme chantier : mettre sur pied un tel événement sans en avoir l'expérience fut un fameux challenge.

### **Quelles sont les compétences pour exercer ce métier ?**

Il est indispensable de connaître les matières en lien avec les Maisons de justice, d'être organisée pour assurer le suivi des chantiers en cours, d'aimer animer des réunions et d'être créative. Ce métier que j'ai découvert récemment repose sur le

travail en équipe et la maîtrise de nouvelles technologies qui nécessite des formations spécifiques.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

À priori je m'attelle jour après jour aux projets en cours mais il faut pouvoir faire preuve de souplesse et s'adapter à la situation pour répondre aux éventuelles demandes ponctuelles.

### **Qu'aimez-vous dans votre métier ?**

Participer à la création d'outils de communication efficaces tant à l'interne qu'à l'externe. J'apprécie également d'être en contact tant avec les collègues des services centraux que ceux des Maisons de justice. Avoir des beaux défis à relever !

# LA DIRECTION DU SUPPORT

1

DIRECTEUR



2

ATTACHÉS



3

ASSISTANTS



1

COMPTABLE



2

AGENTES D'ACCUEIL



La Direction du Support comprend trois services :

- le service facilitaire
- le service des finances
- le service d'appui et de support

La Direction du Support gère les risques, principalement financiers, au sein de notre Administration générale.

Elle a également pour mission la coordination des affaires transversales de l'AGMJ (infrastructure, logistique, budget et comptabilité).

La Direction du Support accomplit les actions utiles afin :

- que tous les agents et toutes les directions de l'AGMJ et des services extérieurs disposent

de l'infrastructure, des fournitures, des services et des moyens financiers nécessaires pour exercer leurs propres missions dans des conditions optimales ;

- que les justiciables placés sous surveillance électronique et sans moyens de subsistance perçoivent rapidement et régulièrement l'«allocation entretien détenu» réglementaire pour qu'ils puissent assurer leur propre subsistance.

Dans l'exercice de sa mission, la Direction du Support s'active à rechercher la meilleure solution pour chacun de ses clients tout en respectant le cadre budgétaire, réglementaire et déontologique.

**Concrètement, les missions de la Direction du Support sont :**

- **organiser et coordonner le soutien logistique de l'AGMJ et des services extérieurs ;**
- **garantir auprès des services de l'AGMJ le suivi des dossiers relatifs aux infrastructures ;**
- **élaborer des propositions de budget et d'ajustement pour l'AGMJ ;**
- **assurer les paiements et les opérations comptables de l'Administration générale ;**

- **assurer la gestion financière des projets du plan global et des projets nationaux ;**
- **assurer la gestion des dossiers financiers relatifs à la surveillance électronique.**

# MÉTIER

## « L'ESSENTIEL DE NOTRE MISSION EST DE LIBÉRER, LE PLUS POSSIBLE, NOS COLLÈGUES DE TOUTES LES CONTRAINTES D'ORDRE MATÉRIEL »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Le service dans lequel je travaille accomplit les actions utiles pour que tous les agents et toutes les directions de notre AG disposent de l'infrastructure, des fournitures, des services et des moyens financiers nécessaires pour exercer leurs propres missions dans des conditions optimales. L'essentiel de notre mission est de libérer, le plus possible, nos collègues de toutes les contraintes d'ordre matériel afin qu'ils puissent se consacrer pleinement à leurs objectifs. La diversité des besoins fait que nos missions nous conduisent à entrer régulièrement en relation avec bon nombre de services transversaux du Ministère.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Pour mener à bien cette mission, les principales compétences se répartissent en trois axes : la connaissance des besoins de nos collègues, une culture générale technique afin de pouvoir rapidement dégager la façon la plus efficace de résoudre le problème posé et, enfin, une connaissance aussi large que possible de la structure de la FW-B afin de pouvoir rapidement solliciter le ou les services les plus indiqués pour apporter une réponse rapide et efficace aux besoins exprimés.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Voilà bien une tâche ardue pour moi ! En effet, lorsque votre mission est essentiellement de gérer l'imprévu, il est difficile de se retrouver dans le concept de journée «type». La seule constante semble souvent être l'arrivée au bureau le matin et l'ouverture du programme du jour : la boîte courriel !

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Je suis conscient que mon quotidien, de par son caractère imprévisible, peut paraître singulier pour certains mais c'est précisément ce qui, à mes yeux, en plus de l'opportunité qu'elle me donne de rencontrer une multitude de personnes, fait tout le charme de ma fonction.



**STÉPHANE DI FELICE**

ATTACHÉ AU SERVICE D'APPUI  
ET DE SUPPORT DE LA DIRECTION DU SUPPORT



**JAMILA MAGO**

AGENTE D'ACCUEIL À L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE  
DES MAISONS DE JUSTICE

## « IL EST IMPORTANT DE S'IMPLIQUER EN DONNANT LE MEILLEUR DE SOI-MÊME »

### **Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?**

Au-delà des tâches prioritaires que sont l'accueil téléphonique et l'accueil physique des visiteurs, cette mission d'agent d'accueil comporte une série

d'autres fonctions, comme la gestion du courrier et sa distribution dans les services, la préparation des salles de réunion, la réception des colis, la gestion des stocks de fournitures nécessaires

aux réunions, la gestion de certaines tâches administratives,... En fait, loin du cliché « faire du café » ou « être au guichet », la mission d'accueil s'avère être une mission diversifiée et importante : c'est la « première image » donnée de l'administration vers l'extérieur.

### **Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre fonction ?**

Pour exercer ce métier, il faut des qualités d'écoute, de communication, de disponibilité. La discrétion et le respect de la confidentialité sont également indispensables pour être agent d'accueil. On pourrait dire que cette mission combine des qualités relationnelles, humaines (le sens du contact) à des qualités plus techniques (informatiques) et organisationnelles.

### **Pourriez-vous décrire une journée type ?**

En quelque sorte, une journée type commence avant l'arrivée sur le lieu de travail : la présentation physique et vesti-

mentaire joue en effet dans ce métier un rôle non négligeable. Sur le lieu de travail, la journée commence alors par le relevé du courrier et la lecture des mails. Ensuite, nous préparons les salles de réunions qui ont été réservées. En cours de journée, nous distribuons le courrier réceptionné auprès des agents destinataires. Enfin, durant les heures de permanence, nous assumons l'accueil téléphonique et physique.

### **Qu'aimez-vous dans votre travail ?**

Le plus agréable dans mon métier, c'est sans aucun doute la relation à l'autre. Les contacts avec le public et les collègues de travail, la relation de confiance qui peut s'établir sont source de satisfaction professionnelle.

## « AU FIL DU TEMPS, J'AI DÉVELOPPÉ UNE FIBRE SOCIALE QUE J'AVAIS CERTAINEMENT DÉJÀ EN MOI »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Ma fonction principale est le traitement des demandes d'allocations d'entretien détenu (AED). Ces demandes sont faites principalement par les justiciables qui se trouvent sous bracelet électronique, par les assistants de justice ou par des services extérieurs (CPAS,...). Si ces demandes ne sont pas complètes, mon collègue et moi contactons le justiciable ou les services extérieurs pour les informer des démarches qu'ils doivent encore faire.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Outre les compétences comptables, informatiques,

de fiabilité et de rigueur, ma fonction exige des compétences relationnelles. Les appels téléphoniques des justiciables ne sont pas toujours agréables mais je me suis découvert une «zen attitude». Au fil du temps, j'ai développé une fibre sociale que j'avais certainement déjà en moi.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Chaque jour, nous traitons les attestations des AED versées afin que les justiciables puissent mettre en ordre leur dossier auprès des services extérieurs (CPAS, ONEM,...) et internes (surveillance électronique et assistants de justice).

Mes collègues et moi devons

également procéder à la récupération des AED payées indûment et du matériel de surveillance électronique non restitué. Cette matière est assez fastidieuse car il faut encoder tous ces droits constatés dans un programme de comptabilité et effectuer de nombreuses démarches administratives.

J'encode au quotidien les factures de l'AGMJ, des factures de formation et des déclarations de créances.

Tous les lundis, j'effectue le paiement hebdomadaire des AED. Chaque semaine, il y a +/- 345 virements et +/- 10 chèques. Après le paiement,

nous devons déjà préparer le prochain fichier de paiements en fonction des changements intervenus comme par exemple, les libérations, les réincarcérations, les évasions, etc.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Même dans un service financier, on se doit d'essayer d'aider au mieux et conseiller les justiciables.

J'ai également la chance de travailler avec des collègues formidables, tout le monde est uni et disponible pour les autres, c'est un plaisir supplémentaire de travailler dans une telle équipe.



**CHRISTELLE HIROUX**

GRADUÉE AU SERVICE DES FINANCES DE LA DIRECTION DU SUPPORT



# LA DIRECTION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'APPUI TRANSVERSAL

1

DIRECTRICE



1

ATTACHÉE



2

ASSISTANT·E·S



2

GRADUÉ·ES



1

COMPTABLE



En collaboration avec la Direction générale de la Fonction publique et des Ressources humaines (DGFPRH), la mission de la Direction de la Gestion des Ressources Humaines est de gérer l'ensemble du personnel de l'AGMJ et ce pour tous les aspects qui relèvent de la fonction publique et de la gestion des ressources humaines.

**Concrètement, ce service est chargé de :**

- **soutenir et conseiller l'encadrement et l'ensemble des membres du personnel en termes de GRH ;**
- **gérer sous tous ses aspects la carrière administrative des agents : évaluations, promotions, démissions, licenciements, stages des statutaires, etc. ;**

- **mettre en œuvre les processus de sélection et de recrutement statutaire et contractuel pour les directions et les services de l'AGMJ ;**
- **contribuer à la mise en œuvre des politiques RH au sein des services et directions de l'AGMJ.**

## « POUR EXERCER MON MÉTIER, JE PENSE QU'IL FAUT AVOIR DE LA RIGUEUR ET DE L'ÉQUITÉ »

### Quel est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

Je gère le suivi administratif des dossiers du personnel, soit deux volets distincts : la carrière proprement dite des agents (recrutement, évolution, promotion,...) et les « accidents » de carrière (maladies, congés divers,...). Ce travail se fait en collaboration avec le service transversal de la FW-B.



**ANNE-SOPHIE MAASKANT**

ATTACHÉE AU SERVICE DU PERSONNEL

### Quelles sont les compétences pour exercer ce métier ?

Pour exercer mon métier, je pense qu'il faut avoir de la rigueur et, ce qui est en lien avec cette qualité, de l'équité : il est essentiel de veiller à ce que les règles appliquées soient identiques pour tous. D'autres compétences me semblent également indispensables, comme le respect de la confidentialité et la capacité d'analyse.

En outre, il convient d'être flexible, fiable et résistante au stress. La pression est parfois grande, surtout dans un contexte sociétal où la valeur « emploi » a fortement évolué ces dernières années (fluidité du marché du travail). En ce qui me concerne, je dois souligner que ma longévité dans l'organisation constitue un fameux atout, non seulement en termes de connaissance des personnes, mais aussi en termes d'évolution de l'institution « Maison de justice » depuis 20 ans.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

En général, je démarre ma journée de travail en rencontrant tous les collaborateurs de mon équipe, moment propice pour régler les petits soucis quotidiens. Personnellement, je ne suis pas favorable à multiplier les réunions, je préfère opter pour la politique de la « porte ouverte » et la gestion « en direct » de l'opérationnel. Les appels téléphoniques des

agents en cours de journée sont fréquents et je privilégie dès lors la fin de l'après-midi pour gérer les dossiers de fond avec échéance. Je prends aussi en charge l'agenda de recrutement et dans le cadre des « Cocoba » (comité de concertation de base), j'ai évidemment des contacts réguliers avec les instances syndicales.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?


Je suis particulièrement attachée à la notion de service public et ce que j'aime avant tout dans mon métier c'est qu'il a du sens. Transmettre la bonne information, accompagner les agents dans leur carrière, recevoir un retour positif des collègues, être honnête et transparente, adopter le « parler franc »,... voilà autant de sources de satisfaction dans l'exercice du métier. Je crois au projet global des Maisons de justice, je me sens utile dans mes missions, en adhésion avec les principes de la fonction publique.

# LE CENTRE D'AIDE ET DE PRISE EN CHARGE DE TOUTE PERSONNE CONCERNÉE PAR LES EXTRÉMISMES ET RADICALISMES VIOLENTS (CAPREV)

1  
DIRECTEUR 

1  
DIRECTEUR  
ADJOINT 

1  
DIRECTRICE DE  
LA RECHERCHE 

2  
PSYCHOLOGUES 

2  
ATTACHÉES 

1  
JURISTE 

4  
TRAVAILLEURS  
SOCIAUX 

1  
GRADUÉE  
ADMINISTRATIVE 

La mission générale du CAPREV est de contribuer à l'inclusion sociale et à la protection de la société en proposant un accompagnement individuel et personnalisé aux particuliers et aux professionnels concernés par le radicalisme et les extrémismes violents.

Il offre une aide à la prise en charge du justiciable dans un cadre judiciairisé et à la mise en œuvre de conditions spécifiques et/ou d'un parcours de désengagement.

**Concrètement, le CAPREV accompagne de manière personnalisée les individus concernés par le radicalisme et l'extrémisme violents :**

- Il offre une aide spécifique aux personnes (proches, famille...) concernées par la problématique des extrémismes violents.
- Il vise à enrayer un processus de radicalisation pouvant aboutir au passage à l'acte violent.
- Il cherche également à éviter l'ancrage dans ce processus en accompagnant les personnes et en les soutenant dans leur trajet de désengagement. Pour ce faire, il travaille sur différents pôles de vie de la personne (scolarité, travail effectif, relation aux autres, ...) dans l'objectif d'aider l'individu à trouver sa place et son identité au sein de la société.

Le CAPREV partage ses connaissances et son expérience avec les professionnels qui s'adressent à lui par une mise à disposition de l'expertise et des connaissances utiles au décodage des situations qui lui sont soumises. Il peut dans ce cadre donner des indications sur des perspectives de prise en charge et/ou d'orientation vers un service adéquat. Pour ce faire le CAPREV sélectionne et construit le réseau de partenaires répondant aux critères de qualité utiles à la prise en charge des situations qui lui sont soumises.

## « NOTRE SAVOIR-FAIRE FONDAMENTAL VISE À CONTRIBUER À L'INCLUSION SOCIALE DE NOS USAGERS »

### Quelle est votre métier et en quoi consiste-t-il ?

En tant que directeur du CAPREV, il m'appartient d'organiser ce jeune service non seulement en fonction de sa mission d'accompagnement individuel et personnalisé, mais également de susciter une réflexion sur son évolution et sur la capacité de l'organisation à assumer ces changements et réorientations.

### Quelles compétences sont nécessaires pour exercer votre métier ?

Notre savoir-faire fondamental vise à contribuer à l'inclusion sociale de nos usagers. Il s'agit également de

contribuer à la protection de la société face à une problématique dont la charge psychologique est énorme au sein de la population et qui impacte forcément les décisions prises à tous les niveaux de pouvoir.

Il nous appartient, par l'élaboration d'une relation de confiance et d'une « alliance » avec nos usagers, de nous focaliser ensemble sur un processus de changement dont les motivations doivent venir des personnes suivies. De cette démarche active, émergeront des solutions d'autant plus porteuses qu'elles valoriseront les

individus dans leurs propres capacités à évoluer positivement et à se rendre maître de leur destin.

### Pourriez-vous décrire une journée type ?

Définir une journée type d'un travailleur du CAPREV est assez complexe – ce qui fait la richesse du métier – car, entre les permanences téléphoniques lors desquelles de nouvelles situations sont portées à notre connaissance ou l'accompagnement de nos usagers, les intervenants du CAPREV vont et viennent en suivant le rythme quotidien de multiples rendez-vous.

### Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Comment ne pas aimer ce métier lorsqu'en tant qu'individu, nous avons tous choisi de nous consacrer à l'humain dans sa globalité ? Comment ne pas aimer ce métier lorsque, nos interventions font que des justiciables portant l'étiquette « terroriste » arrivent à décoller eux-mêmes cette dernière tout en écartant la violence comme moyen légitime d'expression ?

Comment ne pas aimer ce métier lorsqu'il nous impose de prendre en considération des points de vue totalement opposés aux nôtres, de nous confronter à nos certitudes, de changer, d'évoluer, d'admettre, de reconnaître ?



**PHILIPPE MASSAY**  
DIRECTEUR DU CAPREV

# Partie.2

**FOCUS**

## LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ATTENTATS TERRORISTES ET DE CATASTROPHES MAJEURES : DÉVELOPPEMENTS AU SEIN DE L'AGMJ

La Commission d'enquête parlementaire mise en place suite aux attentats terroristes qui ont touché la Belgique le 22 mars 2016 a émis plusieurs recommandations visant à améliorer la prise en charge des victimes d'attentats terroristes<sup>1</sup>. Une task force interfédérale<sup>2</sup> a ensuite été chargée de la mise en œuvre de ces recommandations. Dans ce cadre, plusieurs groupes de travail auxquels ont participé des représentants de l'AGMJ se sont réunis pour aboutir à la concrétisation de différentes mesures qui impliquent nos services<sup>3</sup>.

Outre les victimes d'attentats terroristes, ces mesures concernent également les victimes d'autres situations d'urgence collective<sup>4</sup> comme par exemple des accidents ou des catastrophes majeurs.

Afin de les concrétiser pour la FW-B, un projet intitulé « Suivi psychosocial des victimes dans la phase post-aiguë d'une urgence collective » a démarré, en 2018, au sein de l'AGMJ.

### **Pourquoi parle-t-on de phase post-aiguë ?**

La répartition des compétences entre le fédéral et les entités fédérées est telle que la gestion de la prise en charge psychosociale des personnes impliquées dans une situation d'urgence collective au moment de l'événement (phase aiguë) incombe au SPF Santé publique. Cette gestion est ensuite transférée aux communautés et régions qui devront assurer le suivi psychosocial des personnes impliquées à plus long terme.

### **Quelles sont les mesures qui ont été décidées ?**

#### **1. Un guichet central au niveau fédéral**

La Commission d'enquête parlementaire « attentats » a souligné l'importance pour les victimes de disposer d'un point de contact central qui puisse répondre à leurs questions et les orienter au mieux vers les services compétents pour leur accompagnement. C'est dans cette optique qu'il a été décidé de créer, au niveau fédéral, un **guichet central** à destination des victimes.

Un groupe de travail auquel ont participé des représentants de l'AGMJ a permis d'aboutir à la rédaction du « Protocole réglant les travaux du guichet central pour les victimes d'attentats terroristes et de catastrophes majeures » qui a été signé le 22 mai 2019 par les autorités compétentes. Ce protocole prévoit une collaboration entre le parquet fédéral et les services des communautés chargés de la prise en charge des victimes<sup>5</sup> en vue de la mise en œuvre de ce guichet central.

Concrètement, le guichet central pourra être mobilisé suite à un attentat terroriste ou une catastrophe majeure dans l'objectif de centraliser les informations à destination des victimes et de leur

faciliter l'accès aux possibilités d'assistance et d'accompagnement. Il sera accessible par téléphone et par e-mail et assurera un suivi des orientations réalisées.

## 2. Un coordinateur du suivi psychosocial des victimes au niveau des communautés

La seconde mesure décidée concerne la mise en place de la fonction de **coordinateur du suivi psychosocial** au niveau des communautés. Cette fonction s'inscrit dans la continuité du dispositif d'assistance psychosociale des victimes déployé dans les suites immédiates des situations d'urgence collective (phase aiguë). En FW-B, le coordinateur du suivi psychosocial ne sera toutefois compétent que pour les situations qui

découlent d'une infraction ou pour lesquelles un dossier judiciaire a été ouvert.

Le coordinateur du suivi psychosocial pour la FW-B a été désigné au sein de l'AGMJ. Il sera tout d'abord chargé d'élaborer un plan d'action, qui sera dénommé « **plan de suivi psychosocial** » pour la FW-B. L'objectif de ce plan sera de prévoir un modèle d'intervention auprès des victimes durant la phase post-aiguë d'une urgence collective. Sa mise en œuvre visera à permettre une continuité avec la phase aiguë, à assurer la prise en charge des besoins individuels et collectifs des victimes tout au long du suivi psychosocial et à coordonner les interventions des services compétents.

En cas d'attentat terroriste

ou de catastrophe majeure, le coordinateur du suivi psychosocial veillera à un échange optimal des informations utiles et à la diffusion de celles-ci vers les services de terrain, à destination des victimes.

Enfin, il sera chargé de se concerter sur le plan structurel avec les différents acteurs concernés par l'accompagnement des victimes dans la phase post-aiguë.

## 3. Des personnes de référence pour le suivi des victimes

La troisième mesure consiste en la mise en place de la fonction de **personne de référence** pour le suivi des victimes. Elle répond à une préoccupation exprimée dans le cadre de la Commission d'enquête parlementaire de prévoir,

pour l'ensemble des victimes, la possibilité d'être accompagnées tout au long de leur parcours par une seule et même personne qui puisse les guider dans leurs démarches. En FW-B, la personne de référence pourra être un membre d'un service d'accueil des victimes ou d'un service d'aide aux victimes. Elle informera la victime au sujet des démarches à réaliser et des différents types d'aide existants, la soutiendra tout au long de son parcours et l'orientera vers les services compétents en fonction de ses besoins et demandes, en la soutenant dans ses prises de contact si nécessaire. Elle signalera enfin au coordinateur du suivi psychosocial les difficultés récurrentes rencontrées.

## Les perspectives du projet

Afin de déterminer les contours à donner à ces mesures en vue de leur opérationnalisation, un groupe de travail interne à l'AGMJ a été mis sur pied et a livré ses premiers résultats en 2019. Partant d'une analyse des besoins des victimes réalisée sur base de l'expérience de terrain de différents acteurs de l'accueil et de l'aide aux victimes ainsi que d'associations de victimes, ce groupe de travail a proposé une première description des missions du coordinateur du suivi psychosocial pour la FW-B, de celles des personnes de référence ainsi que les premières balises du plan de suivi psychosocial.

A l'avenir, l'ensemble de ces mesures sera repris dans **un décret relatif à la prise en charge des victimes**

**d'urgences collectives** dont les objectifs seront de décrire le cadre et le contexte d'intervention des services concernés en FW-B, de donner un cadre légal aux fonctions de coordinateur du suivi psychosocial et de personnes de référence et de prévoir la mise en œuvre du plan de suivi psychosocial.

Le projet « Suivi psychosocial des victimes dans la phase post-aiguë d'une urgence collective » se poursuivra, en 2020, par la mise en place d'un groupe de travail spécifique consacré au secteur de l'aide aux victimes. A plus long terme, des concertations avec d'autres acteurs clés et organismes compétents aux différents niveaux de pouvoir devront également être réalisées en vue de la poursuite du projet.

**1** Voir les rapports sur le volet « assistance et secours » de cette Commission d'enquête parlementaire.

**2** Groupe de travail composé des ministres concernés au niveau de l'État fédéral et des entités fédérées.

**3** Voir le rapport établi dans ce cadre : <https://www.health.belgium.be/fr/rapport-de-vision-suivi-psycho-social-version-interactive>

**4** La notion de situation d'urgence est définie par l'arrêté royal du 22 mai 2019 relatif à la planification d'urgence comme étant « Tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé des personnes et/ou contre des intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des acteurs compétents, en ce compris les disciplines, afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes de l'événement » (article 1er, 3°).

**5** C'est-à-dire les services d'accueil des victimes et les services d'aide aux victimes.



## «DÉCRET PARTENARIAT» : INSTALLATION DES STRUCTURES DE CONCERTATION, DE COORDINATION ET D'ÉVALUATION

Les Commissions de concertation, prévues par le décret du 13 octobre 2016 relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables, ont été mises en place durant l'année 2019 en différentes phases : modalités de vote, désignation des membres, installation des Commissions.

Ces Commissions visent deux objectifs :

- améliorer la qualité et l'efficacité du service public rendu aux justiciables ;
- aboutir à une répartition territoriale des offres de services en adéquation avec les besoins des justiciables.

Il est important de rappeler

que le terme « justiciable » englobe trois catégories de bénéficiaires : les victimes, les auteurs (détenus/non-détenus) et les usagers (toute personne souhaitant un renseignement pratique ou un premier avis juridique, proches d'auteur et proches de mineur).

Il existe trois instances de concertation: les Commissions thématiques, la Commission d'arrondissement et la Commission communautaire.



**COMMISSIONS THÉMATIQUES**



**COMMISSIONS D'ARRONDISSEMENT**



**COMMISSIONS COMMUNAUTAIRE**

Premièrement, il existe trois Commissions thématiques par arrondissement judiciaire. Elles sont organisées de telle manière que le centre des discussions reste le bénéficiaire comme le traduit leur appellation : la Commission thématique « auteur », la Commission thématique « victime » et la Commission thématique « usager ». Chaque Commission est composée d'un membre effectif élu par mission - aide juridique de première ligne, aide sociale, aide psychologique, aide au lien, aide à la communication et accompagnement à la mise en œuvre et au suivi des décisions judiciaires - soit six membres, travailleurs de terrain. Chaque Commission est présidée par un des membres élu parmi ses pairs. Il leur est possible d'inviter toutes personnes jugées pertinentes dans le cadre de la réflexion sur un sujet particulier.

**Les Commissions thématiques sont chargées de :**

- récolter à la demande de la Commission d'arrondissement les informations relatives à la mise en œuvre et au suivi des missions dans le cadre de la thématique qui lui est attribuée ;
- donner des avis à la Commission d'arrondissement sur l'adéquation entre les offres de services prévues par le décret et les besoins dans le cadre de la thématique qui lui est attribuée (la Commission thématique peut aussi, de manière spontanée, rendre des avis et être proactive).

Il est important de retenir que les Commissions thématiques sont un lieu d'échanges et de concertation entre les acteurs de terrain des différentes missions. Ces Commissions thématiques sont donc, pour les professionnels, l'opportunité de participer à l'amélioration de la qualité de l'offre de service aux justiciables en tendant vers son adéquation à leurs besoins.

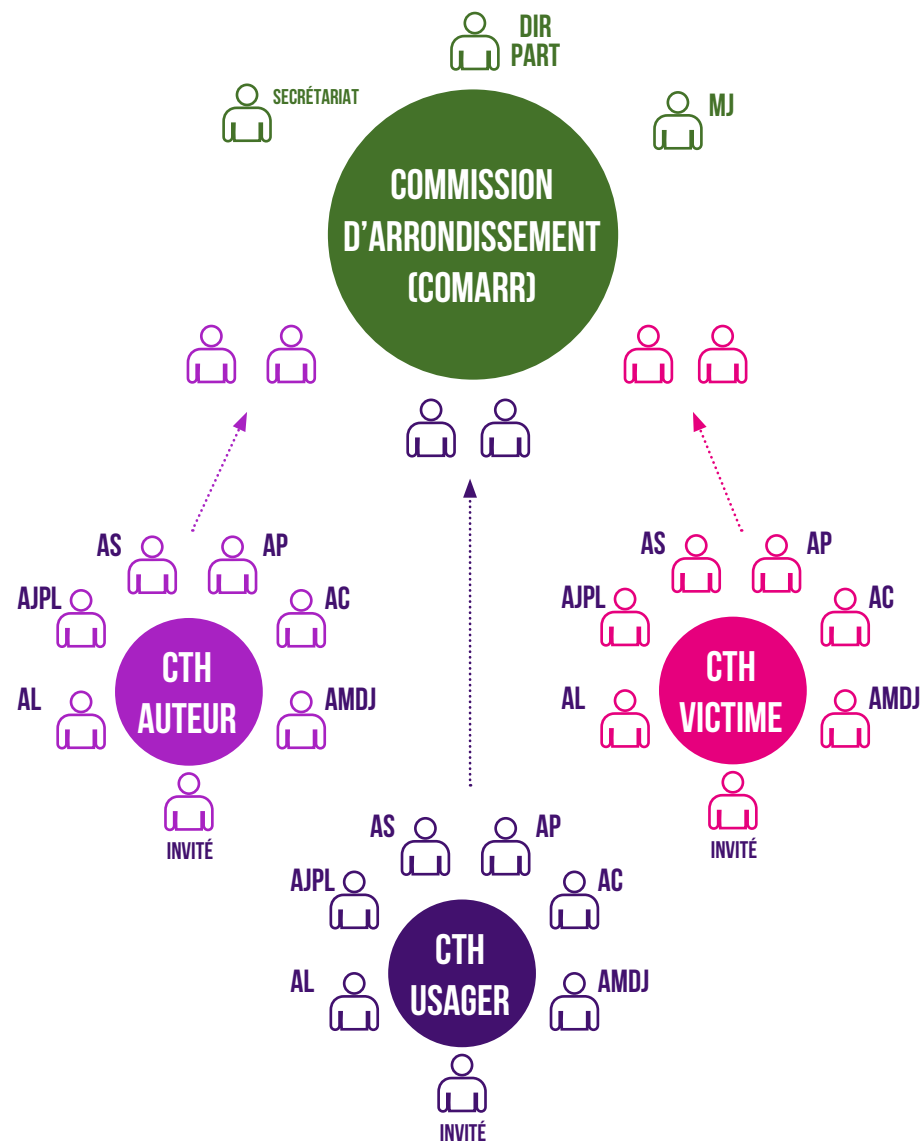
Les Commissions thématiques rendent compte à la Commission d'arrondissement uniquement.

Deuxièmement, il existe une Commission d'arrondissement par arrondissement. Chacune de ces Commissions est composée d'un président et d'un représentant de chaque Commission thématique élu à cette fin par ses pairs. Le délégué d'arrondissement de la Direction du Partenariat en assure la présidence. Un représentant d'une Maison de justice de l'arrondissement y est systématiquement invité.

## La Commission d'arrondissement est chargée de :

- récolter à la demande de l'AGMJ les informations relatives à la mise en œuvre et au suivi des missions prévues par le décret ;
- donner des avis à l'AGMJ sur l'adéquation entre les offres de services prévues par le décret et les besoins des justiciables.

La Commission d'arrondissement accueille toutes les discussions des professionnels de terrain et les analyse pour scinder ce qui est commun ou propre à chaque bénéficiaire. Elle produit des avis et rapports à l'administration et peut d'initiative lui faire des propositions. Les Commissions thématiques et la Commission d'arrondissement sont liées entre-elles.



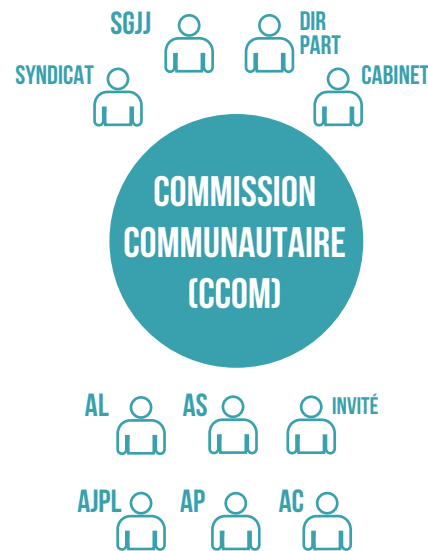
# FOCUS

Troisièmement, il existe une Commission communautaire composée de douze représentants des partenaires. Ceux-ci sont proposés à raison de deux membres par arrondissement et par mission de manière à couvrir l'ensemble du territoire de la communauté française. Elle comporte également deux membres de l'administration, un représentant de la ministre de tutelle et un représentant de chaque organisation syndicale. La présidence incombe à l'AGMJ. Cette Commission ne s'est pas encore réunie.

## La Commission communautaire est chargée de :

- remettre au Gouvernement un avis sur tout avant-projet de décret et sur tout projet d'arrêté réglementaire portant sur les matières réglées par le décret ;

- remettre un avis d'initiative ou à la demande du Gouvernement sur des questions de politique générale et sur les actions de sensibilisation.



En 2019, les Commissions thématiques se sont réunies pour la première fois. Le retour est positif ; les partenaires ont envie de s'y investir, de collaborer et de faire vivre les Commissions avec dynamisme pour arriver à un travail constructif. Les premiers échanges ont permis, entre autres, de prendre en compte l'attente des partenaires par

rapport aux Commissions d'arrondissement.

En voici un aperçu :

- prise de conscience de la réalité mutuelle des travailleurs de terrain exerçant des missions différentes pour des bénéficiaires différents. Ces Commissions sont le lieu adéquat de partage de cette réalité différente afin de se rendre compte du quotidien de chacun et des besoins des justiciables.
  - moyens de communication avec la Direction du Partenariat.
  - lien avec les magistrats : les Commissions thématiques ont constaté que les magistrats n'ont pas toujours une vision claire du travail des partenaires. D'autre part, ces derniers ressentent le besoin de se faire connaître auprès de la magistrature.
  - pratique du décret.
- Ensuite l'AGMJ a demandé aux Commissions thématiques (via les Commissions d'arrondissement) pour 2020, de travailler sur :

- les besoins des justiciables ;
- les bonnes pratiques du métier ;
- les indicateurs de qualité du travail.

Chaque Commission d'arrondissement travaille pas à pas avec les Commissions thématiques afin de proposer l'offre la plus adéquate aux besoins des justiciables sur un arrondissement.

Les présidents des Commissions

d'arrondissement travaillent sur ces différents sujets. Ce travail permettra à terme de tirer des conclusions objectives et pertinentes pour les justiciables.

Les différentes Commissions de concertation mises en place au travers du décret soutiendront une meilleure connaissance entre services, source du développement des collaborations et de la participation au changement.

## LA FÊTE DES 20 ANS DE L'AGMJ

Attendue de longue date par l'ensemble des collaborateurs, la fête des 20 ans de l'AGMJ s'est tenue le 21 juin 2019 à Namur Expo.

À cette occasion, tous les services de l'AGMJ étaient conviés à se retrouver pour une journée festive. Une grande première ! Quelque 600 personnes ont répondu à cette invitation.

Les discours d'Éric Mercenier, le directeur du cabinet de Rachid Madrane, de Frédéric Delcor, le Secrétaire général et d'Annie Devos, l'administratrice générale de l'AGMJ ont ouvert les festivités.

La matinée s'est poursuivie autour d'un spectacle d'improvisation joué par la Compagnie TADAM. Inspirés

par trois journées d'immersion dans nos services, les trois comédiens ont proposé un spectacle sur mesure, humoristique et décalé.

Le buffet dînatoire a permis non seulement de se régaler mais également de multiplier les rencontres entre collègues des différentes entités.

Dans l'après-midi, le groupe « Les Extincteurs » nous a offert un quiz musical qui a pris la forme d'un véritable concert en direct. Des équipes particulièrement motivées ont pu mesurer leurs connaissances musicales de manière récréative avant d'enflammer le « dance floor ». Grâce à la présence chaleureuse et enthousiaste des participants, cette fête fut

un véritable succès.

A l'issue de la journée, les participants n'avaient qu'une seule envie : réitérer prochainement cette expérience conviviale d'échanges entre collègues.

Dans le but de mesurer le niveau de satisfaction des participants, une enquête a été rapidement lancée quelques jours après l'événement. Avec un taux de réponse de 52%, les résultats du dépouillement de cette enquête de satisfaction nous ont appris que le taux global de satisfaction était de près de 90%. Les commentaires reçus à l'issue de l'événement en attestent.



L'ÉVÈNEMENT ÉTAIT TRÈS AGRÉABLE DANS SON ENSEMBLE. L'ESPACE ÉTAIT ADAPTÉ. LE SPECTACLE D'IMPROVISATION ÉTAIT GÉNIAL ! LA NOURRITURE ÉTAIT BONNE...

VIVEMENT DANS 10 ANS !!!

À REFAIRE L'ANNÉE PROCHAINE.

MERCI POUR CETTE ORGANISATION QUI NOUS PERMET DE RETROUVER DES PERSONNES QUE L'ON NE CROISE PLUS DU FAIT DES SÉPARATIONS DES MESURES OU DU CANTONNEMENT PAR SECTEUR POUR LES FORMATIONS. RECONNAISSANCE DE NOTRE TRAVAIL ET DE NOTRE INTÉGRATION À LA F-WB.

NE PAS ATTENDRE 20 ANS POUR LA PROCHAINE ;)

FÉLICITATION ET MERCI POUR CETTE BELLE JOURNÉE. C'ÉTAIT VRAIMENT LA FÊTE DU PERSONNEL !

CE MOMENT NOUS A PERMIS DE NOUS RETROUVER DANS D'AUTRES CIRCONSTANCES QUE LE TRAVAIL, CE FUT UN TRÈS CHOUETTE MOMENT.

POURQUOI NE PAS ENVISAGER UNE JOURNÉE RASSEMBLANT LE PERSONNEL DE L'AGMJ ET DES MJ QUI LE SOUHAITE (DE MOINDRE AMPLEUR BIEN SÛR) UN AN SUR DEUX AVEC CETTE VISION FESTIVE.

ÉVÈNEMENT À REFAIRE. ON SENTAIT QUE L'ESPRIT VOULU ÉTAIT FESTIF ET CELA A FAIT DU BIEN. TRÈS BONNE JOURNÉE POUR MA PART. MERCI.

UN GRAND MERCI, QUEL PLAISIR DE PARTAGER CE MOMENT ENTRE COLLÈGUES ET RETROUVER TOUTES LES PERSONNES QUI ONT TRAVERSÉ NOTRE CHEMIN PROFESSIONNEL.

JE SAIS QUE TOUT CELA A UN COÛT ; MAIS GÉNIAL... MERCI ENCORE... JAMAIS PARTICIPÉ À QUELQUE CHOSE DU GENRE...

**BRAVO À TOUTE L'ÉQUIPE POUR CETTE BELLE ORGANISATION ET CE MOMENT DE CONVIVIALITÉ. COMMENT INTÉGRER NOTRE SERVICE CONTINU DANS LE CADRE D'UNE TELLE ORGANISATION, ET PERMETTRE EN MÊME TEMPS QU'UN MAXIMUM D'AGENTS PUISSE Y PARTICIPER?**

**C'ÉTAIT PARFAIT ! UNE JOURNÉE OÙ NOUS AVONS JUSTE PU PROFITER.**

**ORGANISER CELA PLUS RÉGULIÈREMENT QUE TOUS LES 5 OU 10 ANS (SOUS UNE FORME MOINS ONÉREUSE ET SOUS D'AUTRES MODALITÉS POUR VARIER) CAR OFFRE UN BOL D'AIR À UN PERSONNEL QUI PARFOIS EST À LA LIMITE DE LA SATURATION.**

**TOUT ÉTAIT PARFAIT, UNE TRÈS BELLE JOURNÉE. UN PLAISIR DE RETROUVER D'AUTRES COLLÈGUES ET DE RENCONTRER CEUX QUE L'ON ENTEND QUE PAR TÉLÉPHONE DEPUIS DES ANNÉES.**

**CE MOMENT NOUS A PERMIS DE NOUS RETROUVER DANS D'AUTRES CIRCONSTANCES QUE LE TRAVAIL, CE FUT UN TRÈS CHOUETTE MOMENT.**

**DISCOURS D'INTRODUCTION CONCIS, INTÉRESSANTS ET ADAPTÉS À LA CIRCONSTANCE.**

**À REFAIRE PLUS SOUVENT MÊME À NOS FRAIS.**

**RIEN À AJOUTER, C'ÉTAIT TRÈS BIEN.**

**MANQUE D'INFOS SUR LES PARTENAIRES PRÉSENTS À L'ÉVÉNEMENT.**

**MERCI AU COMITÉ DE RÉDACTION ET TOUT PARTICULIÈREMENT À CELLES ET  
CEUX QUI ONT APPORTÉ LEUR TÉMOIGNAGE**

**ÉDITRICE RESPONSABLE**

**Annie Devos,**

Administratrice générale

**Crédit photo**

**Jean Poucet** pour les pages 1, 37, 38, 39, 67 et 68