

## Q'est que le "Schlupfhuus" (Maison de refuge)?

Le "Schlupfhuus" est une institution dans la ville de Zurich ouverte jour et nuit aux jeunes de 13 à 18 ans. Au "Schlupfhuus", on écoute, on conseille et on offre un abri. On y trouve le "Sorgetelefon" (téléphone de détresse), la "Beratungsstelle" (centre de consultation) et le "Krisenwohngruppe" (groupe d'accueil résidentiel en cas de crise). Les enfants et les jeunes avec des problèmes personnels peuvent s'adresser au "Schlupfhuus" gratuitement, sans formalités et sans temps d'attente.

Le "Schlupfhuus" a été fondé en 1980. C'est une organisation privée neutre, apolitique et non confessionnelle. La ville et le canton de Zurich ainsi que la confédération supportent le "Schlupfhuus" par des subventions. Nous dépendons aussi de donations. Depuis 1993, notre institution est reconnue par le canton de Zurich comme un des centres de secours aux victimes.

L'équipe du "Schlupfhuus" est culturellement variée. Toutes les huit femmes et les trois hommes qui y travaillent sont professionnellement formés en pédagogie sociale, en psychologie ou en assistance sociale et sont des conseillers pédagogiques expérimentés.

## Qui s'adresse au "Schlupfhuus"?

Les enfants et les jeunes qui s'adressent au "Schlupfhuus" ont souvent des problèmes semblables. Quelles que soient leurs origines, tous les jeunes ont des désirs semblables pendant leurs processus de détachement. En voulant les imposer, ils rentrent en conflit avec leurs parents. Ils désirent par exemple plus de liberté individuelle au quotidien, demandent plus de droits à la parole dans les questions personnelles ou familiales, plus de liberté dans les décisions concernant leur avenir. Les parents en revanche voudraient transmettre leurs valeurs et leurs traditions à leurs enfants. Les immigrés craignent que leurs filles ou fils ne deviennent trop "suisse" ou alors qu'ils ne reçoivent d'autres influences négatives. Ces situations génèrent des conflits, parfois de la violence et peut entraîner la famille vers une crise permanente. Chez les jeunes, cela peut s'exprimer par des problèmes à l'école ou sur leur lieu de travail, par des difficultés dans leurs rapports avec les autres, par une perte de perspective ou par la dépendance des drogues. Plus la crise est profonde, plus il est difficile de trouver une solution au sein de leur milieu familial.

Avec l'aide d'experts formés à la tâche, il existe une chance de trouver une solution aux problèmes des jeunes et de leurs familles.

Nous, les collaboratrices et les collaborateurs du "Schlupfhuus", concevons notre travail comme un soutien pour aider les enfants et les jeunes à résoudre leurs problèmes. Cependant, il est aussi essentiel pour nous de comprendre la culture et les soucis des parents et de chercher avec eux des solutions possibles et réalisables.

## Qu'offre le "Schlupfhuus"?

Téléphone de détresse/ aide par téléphone au numéro 147 pour enfants et jeunes

Les enfants et les jeunes peuvent appeler à toute heure le "Shlupfhuus" "téléphone de détresse" au numéro 147. S'ils le désirent, ils peuvent rester anonymes. Les enfants et les jeunes expliquent leurs problèmes par téléphone. Ils ne veulent peut-être que parler avec une personne qui les écoute ou alors ils nécessitent de l'aide et un soutien réel.

#### Centre de consultation

Les enfants et les jeunes ainsi que leurs parents ou d'autres personnes concernées peuvent venir au "Schlupfhuus" sans préavis pour une consultation gratuite. Les consultations peuvent être isolées ou suivies. Cette aide est offerte quand la situation difficile ne peut être suffisamment traitée par téléphone ou si plusieurs personnes désirent profiter d'une consultation. La conseillère ou le conseiller conduit des entretiens privés et/ou familiaux. Si nécessaire, elle/il se met en relation avec des centres de consultation spécifiques ou avec des bureaux administratifs (Jugendsecretariat = secrétariat pour la jeunesse) ou alors il prête un support ponctuel lors de problèmes aigus, par exemple: aider pour la quête de travail, éclaircir la situation de logement etc.

#### Centre résidentiel

Le centre résidentiel au "Schlupfhuus" offre une possibilité de logement à 8 jeunes entre 13 et 18 ans, pour une période maximale de 3 mois. Un séjour passager au "Schlupfhuus" est à considérer lorsque des jeunes ne s'entendent plus du tout avec leurs parents, parents adoptifs etc. et la situation devient un lourd fardeau psychique et/ou mène à la violence. Des entretiens privés réguliers et familiaux si nécessaire, constituent le pilier fixe des consultations et de l'assistance. Le but du séjour est celui de soulager les jeunes et leur entourage, d'empêcher une recrudescence du conflit et de circonscrire la situation aiguë de la crise. Les difficultés de relations avec leurs familles sont discutées et ensemble nous cherchons des solutions.

Nous n'acceptons que des jeunes qui viennent au "Schlupfhuus" de leur plein gré. Ils doivent se conformer aux règles de la maison et être motivés à vouloir démêler leur situation.

#### Comment les enfants et les jeunes trouvent-ils le "Schlupfhuus"?

Le "Schlupfhuus" est connu dans les écoles et les institutions sociales bien au-delà des frontières du canton de Zurich. Les collaboratrices et collaborateurs présentent l'institution dans les classes, donnent des interviews aux journaux, à la radio et à la télévision. Les jeunes connaissent généralement le "Schlupfhuus" par l'entremise de leurs copines ou copains, de leurs maîtres d'école ou de leurs contremaîtres. Le "Schlupfhuus" se considère comme une institution de prévention. Les collaboratrices et collaborateurs veulent trouver avec les jeunes une perspective d'avenir raisonnable.