

**L'EVALUATION DES SITUATIONS DE DANGER
DANS LES SERVICES PUBLICS
DE L'AIDE A LA JEUNESSE**

QUELLES BALISES ?

**Recherche-action
Rapport final**

**asbl RTA
novembre 2011**

PREMIERE PARTIE : DEFINITION DE L'OBJET DE DEPART

Le cahier des charges qui nous a été soumis avait été construit avec une grande précision.

L'objet du marché y est défini comme suit :

« Le marché consiste en une prestation de services de recherche-action en vue de l'élaboration d'un référentiel de balises partagées permettant aux conseillers de l'aide à la jeunesse et aux directeurs de l'aide à la jeunesse, ainsi qu'à leurs collaborateurs (délégués en chef et délégués) d'évaluer les situations d'enfants en danger et de soutenir la prise de décisions les concernant.

Le marché porte sur :

- la réalisation d'un inventaire raisonné des outils et méthodologies formalisées, utilisées par les professionnels dans les SAJ/SPJ dans le cadre de l'évaluation des situations de danger qu'ils ont à évaluer. Cet inventaire sera complété en faisant émerger les savoirs pratiques et/ou tacites que les professionnels mettent en œuvre face à ces situations. Le cas échéant, il y aura lieu de les aider à les formaliser.*
- La traduction opératoire de balises partagées dans un ou des outils d'aide et de soutien à la décision à destination des conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse, et de leurs collaborateurs. »*

Cette description est ramassée dans l'intitulé suivant :

Recherche-action en vue de la construction d'un référentiel de balises pour les situations d'enfants et de jeunes en danger, en vue de soutenir la décision des autorités mandantes

Cette formule articule d'entrée de jeu une série de dimensions qui exigent et permettent de construire un périmètre précis et, par là même, de délimiter l'objet réel de la recherche. Une telle délimitation est essentielle en la matière, dans la mesure où la charge émotionnelle du danger encouru par des enfants est telle que la tendance est très forte de « vouloir tout dire pour tous » en créant ainsi un terrain propice aux confusions et aux amalgames de tous ordres. De la même manière, le fantasme d'un outil omnivalent est souvent actif, ce qui rend souvent inutilisables les productions élaborées dans cet esprit.

Il nous a dès lors paru utile, en préalable à tout travail, d'**explicitier comment nous avons entendu les dimensions incluses dans l'objet proposé** et d'indiquer quelles lignes directrices elles nous ont invité à construire.

A) Un contexte unifié et diversifié

Le cahier des charges distingue et réunit le travail des Services de l'Aide à la Jeunesse (SAJ) et celui des Services de Protection Judiciaire (SPJ). Nous avons considéré que ce faisant, il nous invitait à nous inscrire dans la thèse défendue par P. Hannecart dans l'ouvrage de M. Poncelet, F. Misson et P. Hannecart¹ : les deux services publics œuvrent tous deux à la déjudiciarisation de l'aide apportée

¹ M. Poncelet, F. Misson et P. Hannecart, *Enfants maltraités, jeunes en danger, entre social et judiciaire*, Charleroi, Couleur livres, coll. Détournement de fond, 2005.

aux jeunes et aux familles ; le SAJ parce qu'il travaille à éviter, si cela est pertinent et possible, la judiciarisation des situations (P. Hannecart parle alors d'« a-judiciarisation ») ; le SPJ, parce qu'il s'efforce entre autres, par son travail, de faire cesser la situation de contrainte :

« Assisté du Service de protection judiciaire, (le directeur) met en œuvre concrètement l'aide imposée par le Tribunal, en fixe les modalités et veille à leur respect. Le jeune, sa famille et ses familiers sont associés à la procédure.

En cours de mandat, **il examine avec eux les possibilités éventuelles de mettre fin à la contrainte** (homologation) ou de solliciter du Tribunal d'autres mesures plus adéquates (révision selon l'art.60 de la loi du 8.4.1965 ou urgence d'un placement non prévu par jugement : article 39 du décret). »²

Cette vision du contexte place l'accord à trouver ou à re-construire au cœur des pratiques qui sont concernées par la recherche.

B) La spécificité de la « décision » et de « l'aide à la décision »

Cette dimension entre en résonance forte avec certains travaux qui avaient suivi les Assises de l'aide à la jeunesse en 1994. Un groupe de travail s'était notamment penché sur les concepts de « crise, urgence et orientation ».

Les réflexions des participants les avaient conduits à mettre en avant le fait que « tous les acteurs de l'aide à la jeunesse sont supposés être des agents responsables, alors que tous ne sont pas décideurs. »³, en réservant le terme de « décideur » aux « personnes qui, *de fait et de droit*, sont au cœur du choix d'un ou plusieurs dispositifs d'intervention ».

Etaient dès lors définis comme décideurs : le conseiller, le directeur, le jeune, la famille, le magistrat :

« le **conseiller** est par définition un co-décideur supposé agir en accord avec le jeune et les parents ; il oriente leur choix en l'éclairant et en le formalisant, en rappelant les droits et les devoirs de chacun, etc. Il interpelle également des services et oriente des dossiers vers les différents acteurs de l'aide à la jeunesse, voire de l'aide généraliste ;

le **directeur** de l'aide à la jeunesse veille d'abord à l'exécution des décisions judiciaires, mais pour autant qu'on puisse en juger il sera également en mesure de peser sur les grandes orientations (il peut proposer au magistrat un accord à entériner, etc.) ;

le **jeune** n'entre légalement en compte dans le processus de décision qu'à partir de 14 ans, mais la différence entre les prérogatives reconnues aux jeunes de moins et de plus de 14 ans confirme que le jeune est tenu *a priori* pour un décideur (...). Les tendances à l'assistance judiciaire aux enfants (avocats d'enfants) et à la prise en compte de leur témoignage renforcent cette reconnaissance du jeune comme décideur : tout le décret de 91 procède d'une logique qui le place en position de *sujet* de droits ;

la **famille** possède des droits formels ou un pouvoir d'infléchissement considérable dans les décisions de placement, ainsi que dans le choix de dispositifs d'aide sollicitée ou acceptée. (...) en tout état de cause il faut reconnaître son statut de co-décideurs si l'on veut instaurer une véritable politique d'aide sociale et de prévention (plutôt que de protection du mineur et de correction des mœurs). »

2 P. Hannecart et J.Blairon, *Contrainte sous contrôle*, Bruxelles, Luc Pire, coll. Détournement de fond, 2000, p. 29. Nous avons placé en annexe les principaux éléments des textes décrets qui sont évoqués dans ces lignes. L'ensemble de ceux-ci est accessible sur <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be>.

3 « Urgence, crise, orientation – II. Grilles d'analyse », rapport établi par V .De Coorebyter, in *Vous avez dit : aider la jeunesse ?*, Bruxelles, Ministère de la Culture et des Affaires sociales de la Communauté française, 1995, p.186.

La prise en compte de cette question du statut des décideurs et de la distinction subséquente des types d'acteurs (les experts et les services privés ne font pas partie de la sphère des décideurs, tandis que les délégués procurent une aide à la décision) conduit à **relier la question de l'évaluation des situations de danger et de ses supports à des statuts bien particuliers.**

La nature de la décision nous apparaît d'ailleurs comme **micro-politique**, bien plus que « scientifique ». C'est bien en référence à une conception particulière de la société (aide plutôt que protection, prévention plutôt que correction des mœurs ; reconnaissance des droits du jeune comme sujet selon les travaux du groupe de travail évoqués ci-dessus) que l'évaluation des situations de danger doit être effectuée, d'une manière qui ne soit pas unilatérale.

Félix Guattari pensait même que dans le champ éducatif et social le point de vue micro-politique devait d'office être régnant :

« Les théoriciens, les techniciens, les formateurs, les usagers du Welfare et les agents de l'Etat sont autant de composantes des agencements de production de subjectivité. C'est à chacun d'eux que se pose la question du caractère micro-politique – et *donc pas du tout scientifique* – de leurs options pratiques. »⁴

Les décideurs sont donc avant tout des « interprètes d'une société », selon une autre formule de Félix Guattari : ils traduisent en fait concrètement sa « partition » (sa manière de structurer et découper le « monde ») ; dans ce cas de figure, dans une logique émancipatrice (« traduisant » les droits du Sujet).

C) Le processus de recherche-action

La démarche de la recherche ne pouvait pas s'opérer en imaginant qu'il faille « remplir un vide » (élaborer des balises supposées manquantes) ; elle devait au contraire se proposer de rendre raison de ce qui était déjà construit à l'état pratique, de manière parfois isolée (insuffisamment diffusée) ou parcellaire (pouvant être systématisé ou développé).

C'est dire qu'il convenait d'accorder une large place à l'écoute et à la participation des agents.

Quant aux types de résultats que nous nous devions d'essayer de produire, la lecture du cahier des charges nous indiquait qu'ils pouvaient être de trois natures :

- rendre raison d'une pratique existante, d'une manière qui favorise l'appréhension de l'évaluation des situations de danger dans toutes ses dimensions ;
- agréger des données éparses et notamment des initiatives prises ici et là par des services ;
- systématiser des outils existants pour en faciliter l'appropriation et l'usage.

A ce sujet, le terme « référentiel de balises » proposé par le cahier des charges, s'il est peu usité, désigne bien le fait qu'il ne pouvait s'agir de construire des « outils » dans une optique

4 F. Guattari, in *Pratique de l'institutionnel et politique*, J. Pain (dir.), Paris, Matrice, 1985, p. 75. C'est Guattari qui souligne les mots reproduits en caractères italiques. Dans son ouvrage *Révolutions moléculaires*, l'auteur donne l'exemple du travail éducatif dans une crèche : « Ce qui compte, à la crèche, j'y insiste, ce n'est pas la technique, c'est l'effet de la politique sémiotique des adultes sur les enfants. En quoi l'attitude de ceux qui travaillent à la crèche favorise-t-elle l'initiation des enfants aux valeurs du système ? C'est toute la question ! Une pratique analytique, dans une crèche, ne saurait être dissociée d'un engagement micro-politique. Elle impliquerait, en particulier, tout un travail d'analyse du collectif des gardiennes, des psychologues et un travail portant sur les familles, l'entourage, etc. » (F. Guattari, *Révolutions moléculaires*, Paris, UGE, 1977., p. 315)

« mécaniste » : l'enjeu de cette recherche est plutôt de construire un « environnement de sens » qui permet de comprendre les pratiques existantes et, le cas échéant, d'aider à les expliciter et les développer.

Un service interrogé⁵ exprime fortement ce que beaucoup d'autres ont amené :

« On n'a pas besoin d'une grille, parce qu'il y a un savoir-faire. Il importe de dire que dans un service où il y a un savoir-faire, une culture qui fait qu'il y a un partage autour de ça, il n'y a pas besoin (d'un truc standardisé). Je pense qu'amener une grille dans un service comme celui-ci, c'est un peu dénaturer ce qui s'est fait et l'expertise qui existe depuis des dizaines d'années. »

5 On expliquera infra le processus de la recherche-action et les différents modes de travail collectif qui ont été mobilisés, notamment des interviews collectives. Les données récoltées seront attribuées à leur destinataire chaque fois que cela s'avère pertinent pour la compréhension ; dans d'autres cas, comme celui-ci, une citation en agrège plusieurs autres qui vont dans le même sens ; nous avons alors choisi de ne pas l'attribuer.

DEUXIEME PARTIE : CONSTRUCTION DE L'OBJET DE LA RECHERCHE

Une fois ces lignes directrices identifiées et explicitées, il appartenait à l'équipe de recherche de construire l'objet de la recherche dont le périmètre avait été ainsi tracé.

Trois **principes de distinction** ont été mobilisés dans cette optique, sur base de notre connaissance du secteur et de travaux antérieurs ; nous les avons définis ainsi :

- la distinction des actes **d'évaluation** et des actes de **contrôle**, telle qu'elle a été établie par l'analyse institutionnelle ;
- la distinction entre une conception qui se réfère à un **état** de danger et celle qui se réfère à des **situations** de danger (ce qui n'est pas sans implication philosophique et pratique v) ;
- la distinction sociologique entre une logique de **risque** (qui suppose une maîtrise des connaissances et de l'action) et une logique **d'incertitude** (qui se déploie dans un contexte où les connaissances ne sont pas d'office jugées suffisantes et où la décision micro-politique est remise à la place qui est la sienne, soit une position centrale – contre l'illusion scientifique).

A) La distinction des logiques d'évaluation et des logiques de contrôle

On doit à l'analyse institutionnelle, et particulièrement à Jacques Ardoino, d'avoir attiré l'attention sur la polysémie incontrôlée du terme « évaluation », qui a supplanté presque dans tous les cas de figure, mais dans la plus grande confusion, le terme « contrôle ».

D'une façon simple, on peut décrire l'évaluation comme une recherche collective sur le sens et la valeur de l'action, tandis que le contrôle vérifie la conformité de ce qui est ou est fait à des normes définies antérieurement et de façon extérieure à l'action.

A partir de cette distinction générique, on peut voir que les deux démarches s'opposent quant à leur objet, aux résultats qu'on peut en attendre, au type de relation qu'elles impliquent, à leur temporalité et à l'horizon qui est le leur.

Le tableau suivant⁶ présente ces oppositions.

6 On trouvera un exposé détaillé de ces points dans l'ouvrage *Contrainte sous contrôle*, déjà cité.

	Contrôle	Évaluation
Objet	<i>Les Normes</i> Les normes sont définies antérieurement par des personnes extérieures à l'action. Il existe des normes de résultats ou de procédures.	<i>Le sens et les valeurs de l'action</i> Le sens, par définition, est toujours en partie ouvert. C'est un « mouvement qui cherche sa propre poursuite » (B. Noël).
Résultats attendus	<i>Vérifier la conformité aux normes</i> (A-t-on fait ce qu'on avait dit qu'on ferait ?)	<i>Poser des questions stratégiques pour l'avenir</i> Ouvrir le débat pour optimiser l'action. (« Fait-on bien ce pour quoi on est là? »)
Relation	<i>Relation descendante</i> La relation est inégale (il y a un contrôleur et un contrôlé, ce qu'il ne convient pas de dénier).	<i>L'évaluation est collégiale</i> ; elle réunit tous les protagonistes de l'action, qui sont réputés se trouver sur pied d'égalité par rapport à leur capacité à produire du sens.
Temporalité	<i>Programmée</i> Les moments où le contrôle est exercé doivent être connus.	<i>Non programmable</i> On évalue chaque fois que nécessaire et seulement si cela est nécessaire.
Horizon	<i>Standardisation</i> Conformité à des modèles donnés. Homogénéité.	<i>Singularité</i> Significations propres à chaque situation. Nouveauté.

Nous défendons l'option que le terme « évaluation des situations de danger » correspond bien à l'acception du terme « évaluation » proposée par l'analyse institutionnelle.

L'institution des jeunes et des familles comme co-décideurs implique de fait une certaine collégialité, impose des échanges sur le sens et la valeur des situations (avec une question centrale : les droits du jeune à être considéré comme Sujet sont-ils respectés?), échanges qui doivent déboucher sur des stratégies adaptées à chaque situation dans sa singularité.

Cette position mérite toutefois deux commentaires.

Le premier doit rappeler qu'il n'y a pas de hiérarchie de valeur entre les dispositifs de contrôle ou d'évaluation. En particulier, il n'y en pas un qui cumulerait tous les reproches et un autre qui serait paré de toutes les vertus.

Il faut au contraire poser que contrôle et évaluation sont tous deux légitimes et nécessaires, à condition de ne pas être confondus⁷ et que la cohérence de chacun des dispositifs soit suffisante, ce qui est loin d'être toujours le cas.

⁷ Ce qui est malheureusement de plus en plus fréquent, par exemple dans le champ social, où des « accompagnateurs » ou des « facilitateurs » sont des contrôleurs qui s'avancent à visage couvert.

En fait, il y a souvent bien plus de contrôle qu'on ne le dit et beaucoup moins d'évaluation qu'on ne le pense.⁸

Le second commentaire concerne le fait qu'il n'y a pas de correspondance terme à terme entre cadre SAJ/dispositif d'évaluation, d'une part, et cadre SPJ/ dispositif de contrôle, d'autre part. Nous avons au contraire affaire à des « enchâssements » symétriquement inverses.

Si le conseiller évalue avec le jeune et sa famille la situation dans laquelle ils se trouvent et s'ils conviennent d'un accord, il reste que le respect des termes de celui-ci pourra faire l'objet d'un contrôle par l'autorité publique, au nom précisément des droits de l'enfant.

Symétriquement, si le SPJ est chargé par le Tribunal de mettre en œuvre la contrainte et donc de contrôler que le jeune et/ou sa famille se conforment aux normes impliquées par le jugement, il reste que l'association des jeunes et familles aux mesures implique une logique d'évaluation qui pourra prendre de plus en plus de place au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

B) Etat ou situation ?

Nous préférons l'expression « situation de danger » à celle d'« état de danger ».

Ces deux expressions ne sont pas équivalentes.

Les connotations du terme « état » semblent en effet faire par trop appel à une nature des choses, inscrite dans la substance des êtres, alors que le terme « situation » déborde le cadre de l'intériorité des personnes et des relations inter-personnelles ; les ressources de l'environnement, par exemple, qu'elles soient humaines ou techniques, jouent souvent un grand rôle. Par ailleurs, le terme « situation » implique potentiellement en tout cas la présence et la prise en compte d'une dynamique possible.

La visée de « déjudiciarisation » entre en effet en résonance forte avec la tradition philosophique du « méliorisme ».

Le « méliorisme » a été défini par le philosophe William James, pragmatiste et empiriste radical, (attitude qui implique précisément une logique « situationniste » – chaque situation est abordée comme à nulle autre pareille). Pour cette pensée, *tout n'est pas gagné (ou perdu) d'avance car tout n'est pas joué d'avance, donc il y a toujours moyen de créer du changement dans une situation.*

On ne voit pas comment on pourrait concourir à une visée de déjudiciarisation, reconnaître effectivement le jeune et sa famille comme co-décideurs ou à tout le moins les considérer comme associés possibles des mesures prises, sans souscrire à une conception mélioriste – et donc sans raisonner en termes de situation plutôt que d'état.

8 Sur le développement de ces questions, on peut se reporter à nos analyses « [Jeux et enjeux du contrôle](#) » et « [Quelle politique d'évaluation dans les associations ?](#) », publiées dans www.intermag.be (Analyses et études – champ associatif-institutions).

Un premier « cadrage » de l'objet peut donc s'énoncer comme suit :

Evaluer une situation, c'est en construire collégialement le sens et la valeur, pour décider d'une **qualification** (la situation est traversée par des difficultés *versus* la situation plonge l'enfant dans un univers où son intégrité physique ou psychique est menacée). Cette qualification peut être assortie d'une « valeur », d'un « coefficient » : le danger peut être grave ou imminent, être en voie de résorption, etc.

Cette production de sens dans la situation a valeur de **décision** et va entraîner la mobilisation de dispositifs appropriés, selon la qualification donnée.

La nature de cette décision est fondamentalement micro-politique, elle n'est pas le résultat d'une expertise qu'il suffirait de dérouler ; c'est la raison pour laquelle on comprend qu'elle doive recevoir la garantie d'un **service public**, qui se place au-dessus des intérêts partisans.

Cette qualification, qui ambitionne d'aborder chaque situation dans toute sa complexité et sa singularité ne va pas de soi, surtout dans une société où une partie de l'opinion publique et des médias⁹ exigent **a posteriori** des agents qu'ils garantissent le risque zéro, alors que les mêmes acceptent sans sourciller que près de 20 % de nos concitoyens ne bénéficient pas d'une sécurité d'existence, quand ils ne se font pas les chantres d'une économie dérégulée où la prise de risque est définie comme la règle...

Il convient en effet de fonder une troisième distinction, qui met à distance le fantasme de maîtrise dont devraient faire preuve les collectifs qui acceptent de prendre la responsabilité d'une évaluation.

C) La distinction sociologique entre « risque » et « incertitude »

Cette recherche, on l'a dit, porte sur une aide à la décision pour les mandants dans des situations qui peuvent relever de la catégorie décrétable du danger et dont ils doivent garantir une qualification équitable.

La question de la décision est donc centrale. Une décision est un acte posé après examen d'une situation, et qui va peser dans la suite de celle-ci. La manière dont l'examen de ladite situation sera codé est donc essentielle. Or, force est de constater que l'illusion scientiste infiltre de plus en plus le travail social, avec des « grilles » censées stabiliser des items qui, une fois additionnés, devraient permettre de poser un « verdict »¹⁰. Cette posture, en fait, code les situations en termes de risque : si on peut pointer, par exemple, 5 éléments sur une liste de 8, on dira que le risque de danger est important. La posture est rassurante par son côté systématique, elle peut paraître égalitaire aussi puisqu'elle « anonymise » en quelque sorte la situation, en la réduisant à une liste plus ou moins longue d'items.

Nous postulons que cette posture est inappropriée, et que dans le domaine du social, y compris pour des questions aussi délicates que celle du danger, il est nécessaire de parler d'incertitude et non de risque.

9 Nous avons parlé à leur sujet d'un « tribunal d'application des solutions » : des « devoirs d'enquête » auto-commandités par les rédactions les plus diverses s'évertuent en effet à prouver, en parfaite violation de la logique élémentaire (sophismes de cause et de succession), que l'imprévisible aurait dû être prévu. Il n'est jamais difficile de refaire l'histoire à partir d'un « point final » projeté à l'initiale, en enchaînant des « il eût suffi » fébriles et des « il aurait fallu » fallacieux (démonstration dans J. Blairon, « [Vers un tribunal d'application des solutions \(sans enquête ni jugement\) ?](#) », in [www.intermag.be](#) (Analyses et études – champ médiatique).

10 On peut penser ici aux « analyses de risque » que réalisent les banques avant d'investir, les ingénieurs avant de construire ou au travail des agences de notation ; l'actualité récente ne demande pas de commentaire supplémentaire...

Pour donner une définition des deux notions et montrer à quel point elles influencent le destin d'une décision, nous nous basons sur les travaux des sociologues du Centre de Sociologie de l'Innovation (CSI), basés à l'École des Mines de Paris, sous la direction de recherche de Michel Callon¹¹

Le risque est un danger bien identifié, associé à l'occurrence d'un événement descriptible qui est susceptible de se produire selon tel scénario et dans telles circonstances. Cela implique que l'analyse de ce que Callon nomme les « états du monde » ait été menée complètement. Par « états du monde », il entend l'ensemble des humains et non-humains impliqués dans la problématique et les interactions dans lesquelles ces entités sont engagées¹². La notion de risque n'apparaît donc que quand toutes les possibilités ont été explorées, c'est-à-dire à la fin de la démarche d'analyse. Toutes les options possibles étant connues et maîtrisées, tous les scénarii étant passés en revue, toutes les conséquences possibles étant connues et pouvant être anticipées, une décision rationnelle peut être prise une fois pour toutes et des mesures peuvent être mises en œuvre pour l'appliquer.

Dans les cas incertains, au contraire, « on sait qu'on ne sait pas ». Plusieurs cas d'incertitudes peuvent se présenter, qui vont des incertitudes radicales (liées aux risques de développement, donc ne pouvant se déduire qu'a posteriori, quand les conséquences sont observables) à la présomption, en passant par le soupçon. De plus, ces incertitudes débordent très souvent leur terrain initial et nécessitent d'examiner ce qui n'apparaissait pas a priori comme central.

Contrairement aux situations de risque, l'analyse en situation d'incertitude est incomplète (on n'a pas balayé tous les états du monde possibles) et incertaine (on ne possède pas toutes les données pour cartographier les états du monde possibles, il subsiste des zones d'ignorance). **La notion d'incertitude n'apparaît donc pas à la fin de la démarche, mais en cours d'analyse, voire par défaut d'analyse.** Des scénarii ne peuvent pas être établis clairement, les conséquences ne pouvant être anticipées. Les décisions ne peuvent dès lors pas être aussi tranchées et tranchantes que dans les situations risquées. Là où le risque se gère, l'incertitude s'appréhende.

Michel Callon s'explique sur la différence entre les deux concepts au départ d'un exemple¹³.

« Je vais prendre un exemple pour montrer la différence qu'il y a entre risque et incertitude et l'intérêt qu'il y a à distinguer les deux : il y a quelques temps des collègues ont fait une enquête dans le cadre européen pour essayer de recueillir les opinions d'un certain nombre de groupes ou d'individus sur l'affaire des OGM. Je crois qu'un des lieux communs concernant les OGM consiste à dire que si les gens refusent les OGM c'est parce qu'ils ont peur d'un certain nombre de conséquences inattendues qui pourraient être préjudiciables à la santé ou à l'environnement et donc toute la question de savoir si on doit continuer ou pas les OGM roule autour de la question du risque et des mesures qu'il faudrait prendre pour faire en sorte que ces risques soient atténués s'ils existent, et s'ils n'existent pas pour faire en sorte que les gens n'aient pas peur et que les risques subjectifs correspondent en quelque sorte aux risques objectifs. Alors, cette étude est très intéressante parce que ce qu'elle montre, c'est que les gens se préoccupent un petit peu des risques mais que c'est vraiment une préoccupation tout à fait secondaire, et que à travers les débats et les controverses à propos des OGM, **c'est une foule d'autres questions qui sont posées.** Comme par

11 Ces sociologues travaillent sur les conditions de l'innovation technologique et sur les décisions politiques qui s'ensuivent, et postulent que l'innovation naît de débats et controverses qui se font jour au départ de situations incertaines. L'incertitude est donc source d'innovation parce qu'il n'y a pas moyen de faire autrement, en quelque sorte. Voir Michel Callon, Pierre Lascoumes et Yannick Barthes, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, coll. La couleur des idées, Paris, Seuil, 2001.

12 Notons ici l'importance qu'il accorde à tout ce qui est non-humain et donc a priori peu pris en compte : technologies, instruments ...

13 Interview de Michel Callon à l'École Supérieure des Mines de Paris par Jacqueline Fastrès, 27/08/2002.

exemple « comment organiser l'industrie agro-alimentaire (un peu sur le modèle de l'industrie pharmaceutique qui use généreusement d'organismes génétiquement modifiés, mais qui a des procédures, des organismes de contrôle qui sont d'une certaine manière très efficace) ». Deuxième question qui est posée aussi par tout le monde c'est « quid de l'agriculture ? ». Dans ce monde où il y aura des OGM, quelle sera la place des agriculteurs puisque que cela va changer les relations entre les producteurs de semences et les agriculteurs. Quelles vont être les relations entre le nord et le sud ? Ce que les gens posent comme questions, ce sont des questions qui ne sont pas du tout formulées ou codées en terme de risques, **ce sont des questions qui tournent autour de « quel monde voulons-nous »** si nous acceptons les OGM, **« dans quel monde vivrons-nous »** ? Vous voyez que **l'interrogation centrale, c'est l'incertitude sur les mondes à venir et pas tellement la seule question du risque**. Tous les dossiers qui sont codés en terme de risque par les décideurs, pour dire les choses rapidement, sont des dossiers dans lesquels il y a de très fortes incertitudes, pour lesquels les débats sont nécessaires, et une manière de se dispenser de ces débats qui sont un peu imprévisibles et difficiles à gérer, c'est de dire « la question centrale c'est le risque et ce que nous devons faire c'est gérer les risques le mieux possible », alors que sur tous ces dossiers-là les seules questions que posent les groupes qui se sentent concernés ou le public c'est « **que voulons nous pour l'avenir ?** ».

Cette question, elle est à la fois terrible et excitante, excitante parce qu'il s'agit en somme de débattre des mondes dans lesquels on veut vivre, et elle est terrible parce qu'on ne sait pas ce qui va se décider, il y a une incertitude fondamentale qui est l'incertitude même du débat politique. **Le risque est une façon de coder des problèmes qui en fait ne révèlent toute leur importance et toute leur richesse que quand on accepte de voir qu'ils sont liés aux mondes dans lesquels on veut vivre, à leurs définitions, et aux incertitudes qui sont liées à cet avenir.** »

Dans l'exemple évoqué, la question n'est pas seulement « les OGM présentent-ils des risques pour la santé », mais « dans quel monde vivrons-nous avec les OGM ». Il nous semble que la question du danger ne peut elle non plus être réduite à « l'intégrité physique et psychique du jeune est-elle gravement compromise » mais nécessite d'accepter l'interrogation « que voulons-nous pour l'avenir de ce jeune »? Et ce « nous » englobe non seulement le mandant et son équipe, mais le jeune, la famille et son entourage.

Le Décret, en choisissant de donner un rôle central aux ressources de la famille et du jeune, a implicitement choisi de ne pas coder les situations en termes de risques à gérer, mais d'assumer l'inconfortable appréhension de l'incertitude.

Distinguer les deux notions a donc des conséquences importantes sur la chaîne de décision.

Une des dérives fréquentes en matière de décision, dénoncée par Michel Callon, est l'usage abusif du principe de précaution, dont les définitions varient d'ailleurs. Pour lui, ce principe est malheureusement utilisé dans des cas où des situations sont incertaines, mais en centrant en quelque sorte la réflexion autour de la notion de risque : « Puisqu'on sait qu'on ne sait pas, faisons ce que nous ferions si nous savions ». C'est, à ses yeux, une position à tout le moins inadaptée en situation d'incertitude, à laquelle il préfère substituer celle d' « action mesurée ». D'abord, bien plus que d'une décision, il s'agit d'une véritable action. L'action mesurée doit être entendue dans le double sens métrologique et politique du terme: on teste, on tente, on mesure les effets, on ajuste; et en même temps, il s'agit de vraies mesures, qui permettent d'avancer, même si elles ne sont pas définitives. Il ne s'agit ni d'indécision, ni de temporisation, mais d'une batterie de micro-mesures qui finissent par former une trame.

Michel Callon argumente ainsi sa position : « Dans pratiquement toutes les définitions du principe de précaution, l'idée de risque est assez présente. C'est pour cela que nous avons préféré utiliser la notion d'action mesurée plutôt que celle de principe de précaution parce que **la notion d'action**

mesurée met bien en avant le processus, son organisation et notamment l'importance qu'il y a à chaque étape d'essayer de mesurer les conséquences ou les effets observables. Donc, ça met l'accent sur le dispositif plutôt que sur un principe général qui en lui-même ne dit rien sur la façon de gérer ces dossiers et ces situations d'incertitude. Le principe de précaution est un bon indicateur de la prégnance, de l'importance de ces situations d'incertitude, mais en rabattant l'incertitude sur le risque, ce principe ne permet pas de bien réfléchir à l'organisation même du processus de décision et à cette façon mesurée de conduire l'investigation collective, d'être attentif aux alertes, de faire en sorte que tous les points de vue à un moment donné soient recueillis, que si des incidents se produisent on puisse les percevoir. **C'est le dispositif lui-même en somme qui est désigné par l'action mesurée tandis que le principe de précaution est plus une manière de décrire ce que doit être une décision en univers risqué.** »¹⁴.

On retrouve trait pour trait ce descriptif de l'action mesurée versus principe de précaution dans la manière de travailler des mandants.

« Je suis assez d'accord que la notion d'incertitude doit déboucher sur l'idée d'évaluation. Et les 2 sont mobilisateurs parce que si on est face à une famille à laquelle on parle, « chez vous il y a tel et tel risque », c'est une décision arrêtée, le risque est là ; si on partage l'incertitude avec la famille, on se pose des questions, et qu'effectivement avec la famille on décide « tiens, on va mettre ça en place, avec l'idée qu'on va évaluer »... Chez nous par exemple quand on prend une décision quelle qu'elle soit, elle est évaluée deux mois après. Donc d'office dans le programme d'aide il n'est fixé que deux mois après, (bien souvent la date est déjà indiquée), ce qui est mis en place est évalué. Ce qui veut dire qu'on reste dans l'idée qu'on n'est sûr de rien mais que tout le monde peut apporter ses idées, ses éléments pour justement aller vers plus de certitude. Donc la notion d'évaluation est tout à fait importante. » (SAJ Verviers)

« Quand on dit « incertitude », c'est parce qu'on a relevé une problématique ou du moins on n'y voit pas clair. Et donc, « on n'y voit pas clair » c'est : « qu'est-ce qu'on va essayer de mettre en place ? ». Mais de toute façon, cette mise en place de quelque chose, quelle qu'elle soit, doit aussi à un moment donné être évaluée, parce qu'on peut encore être dans l'incertitude avec ce qu'on a mis en place. Ce n'est pas isolé l'un de l'autre je dirais, c'est lié. » (SAJ Verviers)

Même dans les cas où une décision tranchante et tranchée a été prise, soit dans le cas du SPJ qui met en œuvre une mesure contrainte prise par le tribunal de la jeunesse, cette notion d'action mesurée peut se présenter.

« La mesure [décidée par le juge] limite l'action. Donc on ne peut pas faire n'importe quoi dans l'accompagnement. Il faut quand même, dans le cadre du SPJ, par exemple dans le cadre d'une mesure d'internat, il faut l'accord des personnes, on ne peut pas imposer un internat, sinon c'est un placement.

Et parfois on se dit que l'internat serait suffisant pour pallier à un contexte difficile mais on est limite par rapport à la mesure que l'on a, en référence au jugement.

Donc là on doit vraiment réfléchir avec la famille à ce qu'on met en place avec eux et voir « est-ce que dans le cadre de l'accompagnement, est-ce que c'est suffisant ? », on est quand même toujours limite, enfin la mesure est quand même très cadrante par rapport à ce qu'on peut faire. » (SPJ de Neufchâteau)

¹⁴ Interview de Michel Callon, *op. Cit.*

Risque et incertitude : tableau récapitulatif¹⁵

Risque	Incertitude
Définition	
<p>Danger bien identifié associé à l'occurrence d'un événement descriptible qui est susceptible de se produire selon tel scénario dans telles circonstances.</p> <p>On sait qu'il est possible que telle chose arrive si des conditions sont réunies.</p>	<p>On sait qu'on ne sait pas.</p> <p>3 types d'incertitudes</p> <p>Incertitudes radicales, liées à une évolution ou un développement. Ne peuvent se déduire qu'a posteriori, quand les conséquences sont observables.</p> <p>Danger potentiel plausible : dommages caractérisables, mais causes et nature inconnues. Soupçon.</p> <p>Présomption : les incertitudes portent sur la chaîne causale, on tente de remonter d'un fait connu à un fait contesté.</p>
Analyse	
<p>Ces scénarii sont construits sur base de l'analyse maîtrisée des « états du monde » (définis par la liste des humains et non humains et par les interactions dans lesquels ces entités sont engagées).</p> <p>La notion de risque n'apparaît donc que quand toutes les possibilités ont été explorées, soit à la fin de la démarche.</p>	<p>L'analyse est incomplète : on n'a pas balayé tous les états du monde possibles.</p> <p>L'analyse est incertaine : on ne possède pas toutes les données pour cartographier les états du monde possibles.. Il y a des noyaux d'ignorance.</p> <p>La notion d'incertitude apparaît en cours d'analyse ou par défaut d'analyse.</p>
Décision	
<p>Basée sur les scénarii découlant de l'analyse. Toutes les options sont connues et maîtrisées. La notion de risque débouche sur une décision ferme et tranchée.</p>	<p>Pas de scénarii clairement établis . Pas de décision tranchante et tranchée, mais des interrogations et des débats donnant lieu à des actions mesurées.</p>
Conséquences	
<p>Connues, anticipées.</p>	<p>Ne peuvent être anticipées.</p>

On peut donc compléter le premier cadrage proposé en disant que l'évaluation des situations de danger appelle un codage en termes d'incertitude et non de risque. Un tel codage implique une appréhension de la situation qui va porter une attention centrale aux questions d'avenir, aux processus de débat et de décision, et qui va se jouer sur des « actions mesurées », dans une construction expérimentale aussi partagée que possible.

¹⁵ Cfr Callon et al, *Agir..., Op. Cit.*

Cette distinction entre codage en termes de risque et en termes d'incertitude se justifie d'autant plus que nous trouvons dans un univers de **confrontation de droits**.

Trois facteurs d'incertitude seront en effet toujours présents dans les décisions devant être prises lorsque l'on se demande si les droits de l'enfant sont suffisamment respectés.

S'il appartient bien à la puissance publique d'intervenir au profit du plus faible (nous sommes proches au fond d'un devoir d'ingérence), il ne convient pas pour autant, pour reprendre cette forte image du professeur Botbol, « que l'Etat s'immisce dans les chambres à coucher ».

Le respect des droits de l'enfant à être considéré comme un Sujet – et donc la prise en compte des rapports de force, volontaires ou non, dans lesquels un enfant peut être pris, compromettant sa subjectivation – se heurte à deux autres principes forts : le respect des droits fondamentaux des parents, et notamment de la liberté éducative dont ils doivent jouir (cfr charte européenne des droits fondamentaux)¹⁶ ; le fait que dans nombre de situations familiales, les droits fondamentaux sociaux et économiques des adultes ne sont pas respectés, avec des conséquences éducatives importantes, comme l'a montré le récent rapport du Délégué Général aux Droits de l'Enfant ; nous sommes donc bien en l'occurrence dans une situation de « confrontation de droits ».

Symétriquement à nos réflexions sur la puissance publique, le statut des parents, et notamment la participation qui leur est proposée, constitue un facteur d'incertitude, puisqu'ils se voient dotés dans les faits d'un double statut (faisant partie de la solution mais aussi du problème).

La prise de décision d'une autorité mandante constitue donc une prise de position des services publics dans la qualification et la valorisation d'une situation prise dans le contexte d'une confrontation de droits, et dans un « état du monde » incertain.

Par « qualification », nous entendons la signification de la situation (elle est « qualifiée » de difficulté ou de danger par exemple).

Par « valorisation », nous entendons un indice d'intensité (par exemple un caractère grave et imminent).

L'aide à la décision se tromperait nous semble-t-il de logique si elle ambitionnait de supprimer l'incertitude. Elle doit au contraire la rendre respirable ou habitable pour tous, et d'abord pour le plus faible, en conjuguant les principes d'égalité et de liberté.

16 L'article II-74 de la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne garantit notamment que soit respecté le « droit des parents d'assurer l'éducation et l'enseignement de leurs enfants conformément à leurs convictions religieuses, philosophiques et pédagogiques ».

TROISIEME PARTIE : LE PROCESSUS DE LA RECHERCHE

Pierre Bourdieu, on s'en souvient, proposait aux chercheurs un programme en trois points : écouter, chercher, inventer¹⁷. Nous pourrions dire qu'en l'occurrence il s'agissait de construire un dispositif de recherche où il était possible d'écouter les agents exposer leurs pratiques en matière d'évaluation des situations de danger, sans préjuger ni limiter ce qu'ils entendaient par « pratiques d'évaluation ». On verra plus loin que tous les services ont décrit des processus et se sont peu référés à des outils ou grilles quelconques. « Chercher » consistait pour nous à tenter de trouver la manière de rendre raison de ces pratiques de manière aussi organisée et réfléchie que possible. Enfin, la phase « d'invention » impliquait une élaboration conceptuelle chaque fois que cela s'est avéré nécessaire : les pratiques inventées par les agents ne peuvent pas toujours se décrire et s'expliquer au départ d'une terminologie habituelle.

Le processus de recherche-action ne concernait cependant pas seulement la mise en œuvre d'un processus d'enquête à propos des actions d'évaluation menées par les agents des services publics. Il s'agissait, bien au-delà, de faire participer ceux-ci aux actions de recherche, au-delà de l'écoute de leurs récits de pratiques.

L'équipe de recherche a pu compter sur une forte mobilisation des services, dans tous les rôles qui leur ont été proposés. Que chacune et chacun en soient ici vivement remerciés. L'intensité et le sérieux des engagements de tous ont en effet permis, au-delà de la production des résultats qui seront exposés ici, de mener une expérience d'« intellectuel collectif » enthousiasmante.¹⁸

Voici le récit de cette expérience. Nous la décrivons en termes d'actions plutôt que d'étapes dans la mesure où le fonctionnement n'a pas été linéaire et où nous souhaitons surtout indiquer les modes et niveaux de participation dans l'élaboration des résultats.

ACTION PARTICIPATIVE N° 1 – TRAVAUX EN GROUPE PORTEUR

Nous avons proposé à la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse, commanditaire de la recherche, de constituer un groupe-porteur dont la fonction centrale était de participer à l'élaboration des orientations structurantes de la recherche dès leur conception.

Les membres du groupe ont été désignés par la Directrice Générale de l'Aide à la Jeunesse de telle manière que ce groupe soit représentatif des réalités diverses (grands ou « petits » services, urbains ou ruraux..), mais aussi des expérimentations en cours.

Se sont ainsi impliqués dans ce travail :

- des représentants de la DGAJ : Baudart Liliane (Directrice Générale de l'Aide à la Jeunesse), Noël Michel (Directeur Général Adjoint Expert), Hannecart Pierre (Inspecteur Pédagogique des SAJ et SPJ), Mulkay Françoise (Directrice de la Direction des Méthodes, de la Recherche, de la Formation et des Statistiques - DMRSF), De Paepe Stéphanie (membre de la DMRFS) ;
- des agents issus de onze services de l'Aide à la Jeunesse et de Protection Judiciaire, et y occupant une diversité de fonctions ; cette représentation comptait les participants suivants,

17 P. Bourdieu, « Les chercheurs et le mouvement social », *Interventions*, Marseille, Agone, 2002, p. 466.

18 Dans le même article, Pierre Bourdieu attribue aux chercheurs la responsabilité de « travailler à une *invention collective des structures collectives d'invention* » (p. 469).

par ordre alphabétique : Anciaux Anne (DPC du SPJ de Tournai), Chabot Marie-Jeanne (Conseillère du SAJ de Dinant), Colpaine Martine (Conseillère du SAJ de Namur), Degey Virginie (DPC du SPJ de Verviers), Gadenne Marie-Pierre (Conseillère adjointe au SAJ de Mons), Janvier Jacques (DPC au SPJ de Liège), Lacorte Lydia (Conseillère du SAJ de Charleroi), Paulus Nadine (DPC au SAJ de Liège), Renard Anne-Marie (Conseillère adjointe au SAJ de Bruxelles), Vanderputten Catherine (Directrice du SPJ Namur) et Walthery Jacqueline (DPC du SAJ de Nivelles) ;

- notre équipe de recherche composée d'Isabelle Dubois, Jacqueline Fastrès, Caroline Garzon et Jean Blairon.

Ce groupe s'est réuni les 31 janvier, le 8 avril et le 15 septembre 2011.

Ses rôles ont été les suivants :

- valider les principes de distinction qui ont présidé à la problématisation réalisée par l'équipe de recherche (exposés dans la deuxième partie de ce texte) ;
- co-élaborer le processus d'écoute et de recueil des pratiques (ACTION PARTICIPATIVE 2) ;
- co-élaborer un mode de test de la structuration des résultats ainsi engrangés (ACTION PARTICIPATIVE 3) ;
- se prononcer sur les hypothèses non prévues qui ont émergé au cours du processus de recherche et sur la place qui pouvait être la leur dans le raisonnement d'ensemble (il s'agit essentiellement du rôle des transactions et de la conception de l'accord comme montée en réflexivité) ;
- co-élaborer le processus de « séminaire » imaginé en fin de processus (ACTION PARTICIPATIVE 4) ;
- valider le projet d'argumentaire raisonné avant rédaction finale et notamment l'enchaînement logique des résultats.

C'est aussi à ce groupe que la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse a confié le rôle d'approbation finale du texte, à la mi-novembre 2011.

ACTION PARTICIPATIVE N° 2 – INTERVIEWS COLLECTIVES

Nous avons choisi avec le groupe porteur de procéder à des interviews collectives pour le processus d'écoute et de recueil ; ces collectifs comprenaient une représentation de toutes les catégories d'agents impliqués dans la décision et l'aide à la décision : délégué(e)s, délégué(e)s en chef, conseillers(ères) ou directeurs (trices).

Une trame d'interview a été envoyée au préalable et le groupe représentant le service s'est à chaque fois réuni au préalable pour préparer l'entretien ; la trame est proposée en annexe. Les interviews ont duré en moyenne trois heures ; les débats ont été enregistrés et intégralement retranscrits aux fins d'analyse exhaustive par l'équipe de recherche. 10 interviews ont été réalisées.

Arrondissement et service	Nombre de professionnels présents	Date
SAJ de Mons	10	28 février
SPJ de Liège	12	1er mars
SPJ de Verviers	9	9 mars
SAJ de Charleroi	10	14 mars

SAJ de Namur	9	15 mars
SAJ de Nivelles	8	16 mars
SAJ de Bruxelles	11	24 mars
SAJ de Dinant	5	30 mars
SAJ de Liège	13	31 mars
SPJ de Tournai	12	4 avril
TOTAL : 99		

L'analyse des entretiens par l'équipe de recherche a permis de produire une première catégorisation des actions entreprises par les services en matière d'évaluation des situations de danger.

Nous avons proposé ainsi de distinguer :

- des processus (des manières particulières pour les services de fonctionner, de s'organiser) parfois différents d'un service à l'autre, mais agrégeables en **fonctions communes** ;
- des « outils processuels », c'est-à-dire des supports non fermés, destinés à structurer et soutenir l'interrogation collective ; deux types d'outils processuels ont été identifiés à ce stade : l'un relatif à la qualification (danger ou non danger), l'autre plutôt mobilisé en cours de mandat, lorsque l'incertitude est plutôt forte et la confrontation des droits, très tendue.

Nous avons décidé avec le groupe porteur de procéder à des interviews complémentaires de services et à des restitutions de cet état de résultats à deux autres services avant d'adopter définitivement cette structuration.

ACTION PARTICIPATIVE N° 3 – COMPLEMENTS ET RESTITUTIONS

Nous avons donc sollicité quatre autres services pour qu'ils entendent la manière provisoire dont nous structurions nos résultats et qu'ils puissent l'amender ou compléter ceux-ci le cas échéant.

Nous souhaitons vérifier de la sorte :

- si leurs réactions apportaient ou non d'autres éléments (test de saturation¹⁹ - deux services) ;
- si les résultats ainsi exposés « parlaient » à l'expérience des agents (ce que François Dubet appelle le test de « vraisemblance » auprès des acteurs concernés²⁰) ;
- si la manière de les organiser « tenait la route » à leurs yeux .

Ont été sollicités pour cette action :

Test de saturation	SPJ de Dinant	7 agents	30 mai
	SAJ d'Arlon	8 agents	07 juillet
Tests de vraisemblance	SPJ de Nivelles	5 agents	06 juin
	SPJ de Charleroi	13 agents	14 septembre

19 Lorsqu'en cours d'analyse ou de récolte, ne « reviennent » plus que des éléments déjà enregistrés, on peut penser que l'on a arpenté de manière à peu près exhaustive le périmètre du problème posé.

20 Le test de vraisemblance permet de voir à la fois si les agents « se retrouvent » suffisamment dans l'analyse qui est faite et s'ils y découvrent des éléments d'analyse nouveaux qui leur permettent de mieux comprendre ce qui est en jeu dans leurs pratiques.

ACTION PARTICIPATIVE N° 4 – ORGANISATION DE SEMINAIRES

Si cette action a confirmé les résultats engrangés moyennant quelques amendements, elle a aussi renforcé la conviction de l'équipe de recherche qu'il fallait encore creuser soit certains aspects, soit investiguer des dimensions non prévues au départ.

Nous avons donc décidé avec le groupe porteur de mettre en place trois « séminaires » dans lesquels il s'agissait de procéder à une investigation plus poussée de certains aspects. Ces séminaires réunissaient autour d'une thématique décrite dans un document préalable un petit groupe hybride, composé à la fois de membres du groupe porteur et de personnes qui n'avaient pas encore été impliquées dans le processus.

Trois séminaires ont ainsi été mis sur pied : le premier a été consacré à approfondir un « outil processuel » susceptible d'être utilisé dans des situations de forte incertitude et de confrontation des droits tendue ; le second a creusé la manière dont se décidait effectivement la qualification de « danger » ; le troisième a investigué la place des transactions dans le processus de recherche d'un accord, qu'il soit à trouver (SAJ) ou à retrouver (SPJ).

SEMINAIRE « INCERTITUDE » - 23 septembre, 3 et 12 octobre

Jean-Marie Delitte	SAJ Tournai
Yvonne Cornet	SAJ Verviers
Magali Fleuri	SAJ Dinant
Marie-Jeanne Chabot	SAJ Dinant
Florence Compère	SPJ Neufchâteau
Jacqueline Fastrès	RTA
Caroline Garzon	RTA

SEMINAIRE « QUALIFICATION » - 19 septembre et 4 octobre

Alain Nelisse	SPJ Marche
Taoufik Bensaida	SPJ Mons
Annie Plancq	SAJ Tournai
Jean-François Stark	SAJ Verviers
Martine Colpaint	SAJ Namur
Isabelle Dubois	RTA
Caroline Garzon	RTA

SEMINAIRE « TRANSACTION » - 28 septembre, 10 et 24 octobre

Marie-Pierre Gadenne	SAJ de Mons
Atifa Lens	SAJ de Liège
Francine Roose	SAJ de Bruxelles
Caroline Salingros	SPJ de Mons
Jacques Janvier	SPJ de Liège
Christine Hotchamys	SAJ Verviers
Marie-Paule Renders	SAJ de Tournai
Emile Servais	RTA
Jean Blairon	RTA
Caroline Garzon	RTA

QUATRIEME PARTIE : L'ACCORD COMME PRINCIPE STRUCTURANT DU REFERENTIEL

Chapitre 1 - Les agents sont engagés dans une recherche pragmatique

Nous avons exposé supra la manière dont nous avons problématisé la question de recherche. Nous avons notamment posé qu'en matière d'évaluation des situations de danger, il convenait de se départir d'une conception où l'agent pourrait « quadriller » cette situation en lui superposant un cadre qui permettrait une maîtrise des risques. Nous avons aussi avancé que la décision de qualification d'une situation « de danger » constituait une prérogative des services publics.

Les matériaux récoltés confirment absolument ces éléments ; la description du travail des délégués, délégués en chef et autorités mandantes nous les présente en l'occurrence comme placés dans une situation de **recherche pragmatique**, type de recherche dont les postulats ont été définis comme suit par P. Goodman :

- « 1. Le fait même que le problème soit étudié constitue un facteur de la situation. L'expérimentateur est un des participants à l'expérience, et cela déplace déjà le problème, en l'objectivant de façon utile.
2. L'expérimentateur ne peut savoir exactement ce qu'il cherche, il n'y a pas d'hypothèse préétablie à démontrer, car il espère qu'une solution imprévue sortira du rapport dialectique avec le problème. (...).
3. L'expérimentateur, comme les autres participants, est « engagé » ; il éprouve un besoin moral de parvenir à une solution, et par conséquent il est disposé à modifier ses propres conceptions et jusqu'à son propre caractère.(...).
4. Dès lors qu'il ne connaît pas l'issue, l'expérimentateur doit prendre le risque de la confusion et du conflit et mettre à l'épreuve des moyens inédits. L'unique sauvegarde est de rester en contact étroit avec la situation concrète, d'être objectif et exact dans la façon d'observer et de rapporter les faits, et de se montrer rigoureux dans l'analyse. »

Ces postulats « collent » vraiment à la réalité du travail des agents telle qu'ils la décrivent.

1. « Donc d'office la déléguée va dire «maintenant on prend un peu de recul » - Quand on a le sentiment d'avoir fait plus ou moins le tour de la situation. Et ça fait souvent du bien aux gens aussi de s'arrêter cinq minutes, de souffler. On dit que, nous, on va un peu réfléchir avec le délégué en chef, un peu débriefer, et qu'on reviendra avec d'autres infos.

Oui ça permet déjà de prendre du recul, parce que les personnes arrivent avec leur vécu, leur ressenti, leurs émotions. Et donc, nous, ça nous permet de reposer la situation dans un autre cadre et de prendre du recul, de discuter à plusieurs sur la situation. » (SAJ Namur)

2. « Elle est importante cette zone d'incertitude et elle est beaucoup plus angoissante qu'autre chose, parce qu'on ne sait pas si ce qu'on fait est porteur ou pas, protecteur ou pas protecteur, mais à un moment donné on est dans un espace de prise de risque. Prise de risque qui va dans les deux sens, ne pas passer à côté de quelque chose et ne pas exagérer certaines choses. » (SAJ Nivelles)

3. « Le contact avec les personnes permet un pari sur les personnes, le service travaille avant tout pour les personnes et part d'un minimum de confiance donné aux gens, l'autre principe étant la protection de l'enfant. » (SPJ Verviers)

« Cela demande en tant qu'intervenant une remise en cause quotidienne par rapport à ses valeurs, à soi. » (SAJ Charleroi)

4. « Depuis 3-4ans, on essaie de rajouter cette dimension-là : « pour quoi faire ? ». Qu'est-ce qu'on va essayer d'obtenir dans l'année ? Sur quoi va-t-on travailler ? C'est important, parce qu'il nous semble que le Tribunal au moment de l'audience pourra expliquer et redire aux personnes pour quoi il prolonge, pour quoi en deux mots. Pas uniquement « à cause de ». C'est-à-dire (d'éviter) de stigmatiser négativement, mais d'inscrire les gens dans des perspectives. » (SPJ Liège).

Il faut tirer toutes les conséquences de cette correspondance.

La prise en compte des situations de danger, sous le mode de l'évaluation ne peut en aucun cas se réduire à une **observation diagnostique**.

L'évaluation des situations de danger ne met pas en relation un opérateur de diagnostic et un « objet » d'observation qui lui serait totalement extérieur (même si, pour faire bonne figure, on désigne cet objet comme un « sujet »²¹).

Nous nous trouvons en effet toujours dans le contexte d'un **accord**, soit comme cadre et comme base de départ (SAJ), soit comme horizon et comme possibilité de « retour », préparé par l'association des personnes aux décisions (SPJ). Cet élément implique, selon des modalités diversifiées, une pratique de **participation du bénéficiaire à la décision** (comme droit ou comme possibilité à laquelle on tend à revenir).

Il importe dès lors de penser les situations de difficulté ou de danger comme des situations de **co-production** (co-production du sens – signification et direction –, mais aussi de l'action).

L'article 7 du décret de 1991 (et plusieurs autres) est on ne peut plus clair à ce sujet :

« Aucune décision d'aide individuelle ne peut être prise par le conseiller sans l'accord écrit du jeune bénéficiaire s'il a atteint l'âge de quatorze ans ou, s'il n'a pas atteint cet âge, des personnes qui assument en fait la garde du jeune. L'accord des personnes qui administrent la personne de l'enfant est requis si la mesure prise par le conseiller, en application de l'article 36 § 6, retire l'enfant de son milieu familial de vie. L'accord de ces personnes n'est pas requis si elles ne peuvent être atteintes ou si elles sont défailtantes.

Lorsqu'en application de l'article 38 du présent décret le directeur met en œuvre une mesure d'aide, l'enfant et ses familiers sont associés à cette mesure. »

La prise en compte des situations de danger dans le contexte d'un accord à trouver ou à retrouver, au départ d'une association des personnes, peut surprendre ceux qui se référeraient par exemple à une seule analyse en termes de **compétences** ; la nécessité de l'accord s'impose toutefois si on se souvient que nous nous trouvons dans une situation de **confrontation de droits**.

21 Dans la recherche de l'Université Mons Hainaut (UMH), le « sujet » est en effet curieusement décrit comme suit : « Le concept de sujet désigne, d'un point de vue sémantique, l'être humain soumis à l'observation », cfr *Une méthodologie de l'évaluation de l'état de danger*, rapport de recherche, UMH, 2007, p. 86.

Il faut par contre convenir que le terme d'**accord** souffre d'une analyse insuffisante et est, en conséquence, porteur de plusieurs malentendus.

Ainsi les connotations suivantes peuvent être mobilisées – à tort nous semble-t-il :

- l'accord impliquerait un **consensus** entre toutes les parties à propos de l'analyse et des décisions²² ;
- l'accord impliquerait un **entraîn** par rapport au processus (alors que l'existence de moments où « on y va avec des pieds de plomb » est plus que probable) ;
- l'accord postulerait une **égalité parfaite** (cet implicite est présent par exemple lorsqu'on accuse la conseillère ou le conseiller de « recourir à un chantage » pour « forcer des accords » qui n'en seraient pas).

Nous pensons au contraire que nous nous trouvons dans des situations toujours inégales, mais que l'inégalité ne se renforce pas d'office dans une direction préétablie et qu'elle n'est pas figée. Les inégalités de départ sont évolutives, qu'elles se distribuent :

- en capitaux (économiques (des moyens matériels, une stabilité...), sociaux (le fait de disposer d'un réseau par exemple), culturels (une capacité d'analyse, de création, des connaissances...) et symboliques (réputation positive ou négative) ;
- en capacité d'influence (ce qui se traduit bien par exemple, pour les bénéficiaires, par la formule « la passivité est une action ») ;
- en statuts (rôles définis par un cadre légal, autorité parentale, droits fondamentaux...) ;
- en ressources subjectives (la crainte qui paralyse, l'inquiétude qui pousse à l'activisme, la capacité à susciter la confiance, l'engagement....) ;
- en énergie (partiellement déterminée par ce qu'exigent d'autres investissements comme le travail, la survie, le groupe de pairs...).

Partons donc d'une proposition générique :

travailler dans le cadre d'un accord, dans des situations de danger (potentiel, avéré, en évolution...), c'est accepter de co-produire une nouvelle situation, dans une sorte de « co-opération » qui peut être conflictuelle et qui implique des ajustements relationnels.

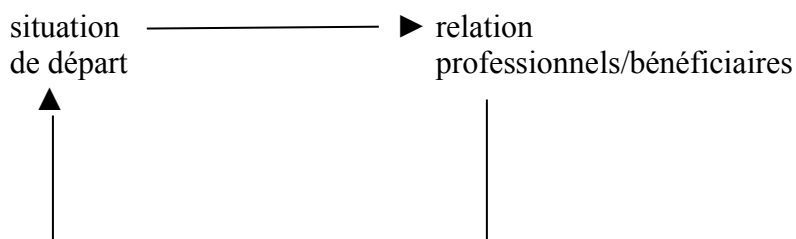
Une telle co-production se réalise :

- à travers des échanges concrets (des entretiens, des rapports, des démarches...) ;
- dans le contexte d'inégalités diverses considérées comme évolutives ;
- en vue de réunir les conditions d'une co-responsabilité traduite en participation et en mobilisation négociée ;
- au profit du plus faible, qui peut même ne pas avoir accès à la parole.

Ce **cadre relationnel** (co-production, caractère évolutif des inégalités, modifications relationnelles) va aussi peser, en retour, sur la perception et la qualification de la dite situation.

22 Le *Rapport de synthèse des carrefours de l'aide à la jeunesse* établi par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse évoque ceci dans la synthèse du carrefour « Familles et jeunes partenaires : quelles modalités, quelles conditions ? » : « Pour les familles présentes, il semble important que la rencontre avec le SAJ « autorise le conflit (lequel n'est pas nécessairement un refus de collaboration), évite de disqualifier les parents aux yeux des enfants (et inversement), garantisse aux enfants le respect de leurs droits (entre autres celui d'avoir des parents) ». » (pp. 79-80)

Le schéma suivant montre que nous sortons de fait d'un rapport de pure observation :



Ce schéma indique plus que la « causalité circulaire » qui réunit ses deux termes ; il montre aussi leur caractère indissociable, ce qui explique à la fois la complexité de l'évaluation des situations de danger mais aussi la dimension performative de cette action (observer c'est aussi co-agir, co-agir implique aussi une auto-observation).

Les interviews évoquent explicitement que la rencontre physique avec les personnes, autant dans le chef des délégués que de l'autorité mandante constitue un critère de décision : ce qui se passe à ce niveau permet un autre regard sur la situation que ce qui peut être relaté par exemple dans des procès-verbaux.

« Les rapports et les PV des intervenants doivent être tempérés par la rencontre face à face avec les personnes concernées, parents, enfant. Les délégués constatent que ce contact directeur permet de ré-évaluer une situation. On parle de « ressenti sur le moment même », on part du postulat où on fait quand même un minimum de confiance aux gens, et l'entretien avec les personnes peut permettre d'apaiser certaines inquiétudes induites par des rapports ou une enquête de police. » (SPJ Verviers)

Le rapport circulaire entre observation et co-action est particulièrement clair dans cette autre citation du même service :

« C'est parce que la directrice a vu le parent qu'on est parti sur autre chose. Si elle ne l'avait pas vu, on était dans un 39²³. C'est vrai que je pense que tout s'est joué au niveau de l'entretien chez la directrice, avec le parent et le délégué ». La directrice précise : « où le parent a pu dire que ce n'était pas facile, où la délégué a pu expliquer tout le travail et le cheminement qui s'était fait avec ce parent, cet apprivoisement, le fait qu'il n'était pas « contre » l'idée d'un dépannage de 15 jours – peut-être pas tout de suite en urgence, mais peut-être quelques jours plus tard ; sur le fait qu'il évoquait l'idée qu'un internat ça pourrait le soutenir. Donc, je vais dire, on était quand même dans une espèce de construction de collaboration. »

23 Voir annexe 2.

Chapitre 2 - L'accord incarne une homologie relative tout à fait nécessaire

La co-production du sens des situations et de l'action et le lien circulaire qui unit dès lors l'évaluation et la relation/action n'est pas seulement une question de méthode ou une imposition pratique, éventuellement « idéologique » (certains critiquent le décret de 1991 en l'accusant de prôner le lien familial à tout prix et de sous-estimer la « toxicité » éventuelle de certaines familles).

Cette co-production, les débats qu'elle implique et les « actions mesurées » qu'elle appelle est au contraire un élément-clé de la cohérence du décret de 1991 et elle possède une dimension intrinsèquement « politique », au sens où, à la suite de Michel Callon, nous avons vu que coder les situations d'aide à la jeunesse en termes d'incertitude conduisait à reconnaître qu'une des questions centrales qui est impliquée par une telle aide est : « dans quelle société voulons-nous vivre ? » :

« Le risque est une façon de coder des problèmes qui en fait ne révèlent toute leur importance et toute leur richesse que quand on accepte de voir qu'ils sont liés aux mondes dans lesquels on veut vivre, à leurs définitions, et aux incertitudes qui sont liées à cet avenir. » (M. Callon, cité supra)

Nous souhaitons montrer ici combien la manière dont le décret de 1991 organise « l'aide à la jeunesse » entre en résonance avec des questions sociétales centrales.

Repartons pour ce faire des articles 3 et 4 du décret :

« (Article 3) Tout jeune visé à l'article 2 a droit à l'aide spécialisée organisée dans le cadre du présent décret. Cette aide tend à lui permettre de se développer dans des conditions d'égalité des chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine.

(Article 4) Quiconque concourt à l'exécution du présent décret est tenu de respecter les droits reconnus au jeune et d'agir au mieux des intérêts de celui-ci. »

Ces articles inscrivent clairement le décret de 1991 dans la catégorie des droits politiques dont la fonction est de garantir des droits « culturels ».

Ce dernier terme est à entendre dans l'acception que lui donne Alain Touraine : les « droits culturels » ou « droits du Sujet » concernent tant les individus que les groupes dans la production/création de leur identité ; ramassés en une formule, ils se définissent comme « **le droit d'être soi et le droit d'avoir des droits** ».

Alain Touraine a précisé cette formule comme suit :

« j'appelle *sujet* la **construction** de l'individu (ou du groupe) comme acteur, par l'association de sa liberté affirmée et de son expérience vécue **assumée et réinterprétée**. **Le sujet est l'effort de transformation d'une situation vécue en action libre.** »

Félix Guattari, pour sa part, exprimait cet enjeu dans un autre langage :

« Construire sa propre vie, construire quelque chose d'un peu vivant, non seulement avec ses proches, avec des gosses – dans une école, ou pas dans une école – avec des amis, avec des militants, mais aussi avec soi-même, pour modifier, par exemple, son propre rapport au corps, à la perception des choses, n'est-ce pas, diront certains, se détourner des causes révolutionnaires les plus

fondamentales et les plus urgentes ? Toute la question est de savoir de quelle révolution il s'agit ! S'agit-il, oui ou non, d'en finir avec *tous* les rapports d'aliénation – pas seulement ceux qui pèsent sur tous les travailleurs, mais aussi ceux qui pèsent sur les femmes, les enfants, les minorités sexuelles, etc., ceux qui pèsent sur des sensibilités atypiques, ceux qui pèsent sur l'amour des sons, des couleurs, des idées... »²⁴

Trois compléments s'imposent pour bien prendre la mesure de cette définition du sujet et de la place que cette problématique prend dans notre société.

D'abord, les **droits du Sujet touchent à de nombreux domaines** et ne se réduisent en rien à la thématique de « l'épanouissement » ou de « l'estime de soi ». Michel Wieviorka, en évoquant « l'omniprésence du sujet comme outil d'analyse » évoque par exemple la question du genre, qui « renvoie aux efforts des acteurs, femmes et hommes, pour **subvertir les identités** et se dégager des déterminismes et des assignations normatives qui façonnent le genre »²⁵.

Il aborde aussi la sphère du travail :

« Dans le contexte créé par les transformations du capitalisme globalisé, (les sciences sociales) ont mis l'accent, de plus en plus, sur la façon dont **l'intégrité même de la personne, au-delà du travail, mais là où il s'exerce**, peut être affectée. »²⁶

On n'est évidemment pas étonné de voir l'auteur évoquer dans les mêmes termes les droits de l'enfant :

« L'enfant, dans les sciences sociales contemporaines, n'est plus un être immature, un humain en devenir, qui deviendra un individu pleinement adulte au fil de processus de socialisation « primaire » (dans la famille, à l'école) puis « secondaire » (au travail, dans l'action associative, etc.) : il est de plus en plus un acteur à part entière, capable de conférer un sens à ses actes – un Sujet. »²⁷

Une deuxième remarque doit être faite : **les droits du Sujet ne concernent pas que des questions de liberté et ne sont pas exclusifs des questions d'égalité** : le rapport que le Délégué Général aux Droits de l'Enfant a consacré en 2009 aux incidences et conséquences de la pauvreté sur les enfants, les jeunes et les familles montre qu'aucun des droits définis dans la Convention Internationale des Droits de l'Enfant ne résiste aux situations de pauvreté telle qu'elles sont réellement vécues dans notre société pourtant très riche.

A ce titre, enfin, la lutte pour les droits du Sujet déborde et de loin les questions de « construction de soi », de « reconnaissance » : elle est une **lutte pour que des institutions garantissent que ces droits soient effectifs pour chacun**.

Promouvoir les droits de l'enfant comme sujet n'a de sens, en effet, que si on lutte pour une société où ces droits subjectifs puissent être reconnus pour tous, ce qui implique une action institutionnelle spécifique pour les rendre effectifs.

24 F. Guattari, *La révolution moléculaire*, Recherches, Fontenay-sous-bois, 1977, p. 174.

25 M. Wieviorka, *Neuf leçons de sociologie*, Paris, Laffont, 2008, p. 24.

26 M. Wieviorka, *op. Cit.*, p. 26.

27 Idem, *ibidem*, p. 24.

Dans son dernier ouvrage, Alain Touraine redit toute l'importance qu'il accorde dans son raisonnement à l'individu porteur de droits. Mais il réaffirme aussi que cet individu à partir de qui on peut (on doit) reconstruire une « maison commune » (une société) est un sujet qui entend rester créateur de son existence et « reconnaît que les autres individus ont les mêmes droits et la même capacité que lui à être des sujets »²⁸.

Cette « universalisation » du thème des droits « culturels » ou du sujet impose évidemment des modes d'action qui n'en constituent pas la négation : il doit y avoir une équivalence suffisante **entre les visées poursuivies et les moyens mobilisés**. Nous avons proposé le concept d'« homologie relative » pour désigner ce type d'équivalence qui doit garantir une **cohérence suffisante** dans l'intervention.

« Ce n'est pas au niveau des gestes, des équipements, des institutions, que le vrai métabolisme du désir – par exemple le désir de vivre – trouvera sa voie, mais dans un agencement des personnes, des fonctions, des rapports économiques et sociaux tourné vers une *politique d'ensemble de libération*. »²⁹

Il nous paraît donc essentiel, dans ce contexte, de faire remarquer que la logique de l'accord a pour fonction première d'incarner une homologie acceptable en matière de respect des droits culturels, dans la mesure où le respect des droits du Sujet impose des pratiques professionnelles congruentes à cet enjeu.

Cette homologie relative³⁰ postule :

- que chacun s'efforce de reconnaître en l'autre le travail du Sujet (la résistance aux assujettissements nous concerne tous) ;
- qu'une solidarité soit exercée (elle prend en l'occurrence la forme d'une aide publique à l'éducation et reconnaît comme légitime la prise en compte du plus faible) ;
- que le travail qui est entrepris, à partir du repère des droits de l'enfant, fasse aussi place et droit aux savoirs éducatifs construits par les familles dans l'expérience.

En conséquence, cette lecture de l'évaluation des situations de danger dans le contexte d'un accord dont il faut vérifier la possibilité conduit à dire que cette évaluation n'en serait pas une :

- **si elle n'assurait pas une possibilité de participation ;**
- **si elle n'incluait pas une manière de réciprocité ;**
- **si elle ne reconnaissait pas à chacun la possibilité de se (re)créer au moins partiellement.**

Ces trois conditions ne doivent pas constituer seulement des incantations. Elles doivent irriguer les pratiques et les échanges. C'est la raison pour laquelle nous pensons que le **thème de l'accord** doit se décrire et se vivre comme **l'acceptation par tous les protagonistes d'entrer en transaction**.

28 A. Touraine, *op.cit.*, p. 124.

29 F. Guattari, *La révolution moléculaire*, *op. Cit.*, p. 173.

30 Elle est d'office relative puisque le Sujet est en soi un travail toujours incomplet, toujours provisoire : qui pourrait se targuer, par exemple, d'être « devenu » à 100% « l'acteur de sa vie » ?

Chapitre 3 - Accepter un accord, c'est accepter d'entrer en transaction

La théorie des transactions sociales, dont le cadre et les concepts ont été établis par J. Remy, L. Voyé et E. Servais³¹, s'intéresse aux situations de la vie quotidienne et notamment aux situations semi-structurées (donc partiellement déterminées seulement), où l'inégalité n'est pas vécue comme dramatique et n'est pas vue comme irréversible, où des échanges concrets vont avoir lieu pour co-produire une issue parmi d'autres possibles – on perçoit immédiatement toutes les résonances de cette définition avec nos propositions antérieures :

- « des situations partiellement déterminées seulement et donc partiellement ouvertes » : c'est l'option « mélioriste », qui conduit à parler de situation plutôt que d'état ;
- où l'inégalité n'est vue ni comme dramatique ni comme irréversible : nous avons évoqué des inégalités en capitaux, capacité d'influence, statuts, ressources subjectives et énergie, en disant qu'elles étaient évolutives et qu'elles ne se distribuaient pas toujours dans le même sens ;
- où des échanges concrets ont lieu, donnant à la dimension de la relation et de l'action une importance significative, qui influence l'observation et l'évaluation ; au fond, l'évaluation est une « évaluation en actes », pour reprendre cette expression de Jacques Ardoino ;
- pour co-produire une issue parmi d'autres possibles, donnant ainsi à la création individuelle et collective une place de droit, tant dans les visées que dans les moyens mobilisés.

Pour nous aider à appréhender ce que peut être une situation de transaction, les auteurs donnent cet exemple simple :

« Un autre exemple nous est fourni par le cas de cet intellectuel qui, venant s'installer dans un quartier ouvrier où il est de règle d'avoir un potager et de le soigner, laisse envahir son terrain par l'herbe et les buissons, ce qui lui attire les critiques du voisinage. »³²

L'exemple ne nous paraît pas dénué de portée symbolique dans le cadre de notre propos : il évoque la fin du conte *Candide*, où Voltaire met dans la bouche de son personnage « Tout cela est bien (l'action de la providence n.d.a.), mais il faut cultiver notre jardin » : la formule convoque à la fois le travail personnel (il ne faut pas s'en remettre à d'autres) et le travail culturel (le travail sur soi).

La situation concernée par l'exemple du potager est **semi-structurée** parce que la coutume « il est de règle de... », pour dotée d'une grande légitimité qu'elle soit, n'a pas force de chose jugée ; les règlements (les réglementations communales, les prescrits en matière de mitoyenneté...) n'imposent pas d'office une solution plutôt qu'une autre.

Les **inégalités** sont bien présentes sans pour autant revêtir d'office un caractère dramatique ou irréversible (le groupe contre l'individu, les anciens contre le nouveau, l'inaction comme pratique de fait, la capacité d'analyse, les connaissances horticoles, la connaissance de divers milieux sociaux, la liberté qu'on s'octroie ou non...).

Une **diversité d'issues** est présente : l'alignement sur la coutume, la réalisation d'un jardin d'agrément qui influence la coutume voire la fait disparaître, le déménagement, l'indifférence assumée...

31 J. Remy, L. Voyé et E. Servais, *Produire ou reproduire, Une sociologie de la vie quotidienne, tome 1, Conflits et transaction sociale*, Bruxelles, Deboeck-Wesmael, 1991.

32 *Op. cit.*, p. 280.

Des **échanges concrets** pourront permettre la co-production d'une issue (plutôt que l'installation d'un rapport de force comme le meurtre ou le saccage) : des conversations informelles devant l'école fréquentée par les enfants, des prêts d'outils ou des échanges de magazines, des invitations à faire connaissance, des propositions d'aides, une invitation entre voisins...

Bref la situation pourra évoluer parce que les protagonistes vont accepter d'**entrer en transaction, et ce, d'abord par rapport à eux-mêmes** : les « anciens » vont peut-être accepter que ce qui a toujours prévalu ne doit pas d'office durer ou valoir de la même manière pour tout le monde, l'intellectuel va peut-être se dire qu'il est des domaines où le choix individuel n'a pas toute légitimité ou il va trouver plaisir à entreprendre une activité manuelle et à en apprendre les règles, etc. C'est au travers des échanges concrets que tout va se jouer : choix d'un type de jeu autre que la force ou la confrontation pure et dure, réduction des inégalités, exploration d'issues possibles, etc.

Bref retenons que la théorie des transactions s'intéresse aux situations semi-structurées, pour lesquelles une diversité d'issues est considérée comme envisageable ; où des échanges concrets, pour autant qu'une acceptation de ce type de « jeu » existe, vont pouvoir faire évoluer les termes de la situation et les inégalités qui la traversent.

Pour une lecture de la logique de l'accord en termes transactionnels

A partir de ces éléments, nous pouvons comprendre, en effet, que la recherche d'un accord, au départ (SAJ) ou à l'arrivée (SPJ) d'une situation (et en l'occurrence dans le contexte de la définition de la situation en termes de danger ou non) équivaut à se demander **si les protagonistes acceptent (ou réacceptent) d'entrer en transaction.**

Le nom « entrer en transaction » placé sur la « possibilité d'un accord » conduit alors à concevoir l'accord autrement que comme un consensus, une obligation d'entraide et une égalité parfaite. Le « travail du Sujet », nous l'avons vu, équivaut à un travail, certes très dur, de dés-assujettissement qui n'est possible que dans une relative réciprocité de perspective (on ne peut le revendiquer pour soi sans le revendiquer pour les autres ; on doit ajouter : on ne peut le promouvoir pour l'autre sans s'y engager soi-même) et qu'en acceptant à la fois la possibilité d'un changement et une diversité non programmée d'issues à une situation.

On proposera en conséquence de lire l'accord possible comme la présence **minimale** dans le chef de **tous** les protagonistes³³ :

- d'un **enjeu reconnu** (d'une manière abstraite, cet enjeu peut se dire comme le croisement des exigences de liberté (dans le style de vie, dans les choix éducatifs...) et de la prise en compte de l'égalité (le souci du plus faible, du sujet qu'est l'enfant) ; ce croisement, toujours frappé d'incertitude, définit les situations de danger éventuel comme des situations semi-structurées) ;
- de **croyances relativement partagées** (qu'une diversité d'issues est possible, que le jeu peut se mener autrement que dans le rapport de force pur et dur, que l'imposition unilatérale n'est pas d'office inévitable ou irréversible) ;
- d'une **mise de départ incarnant le pari commun** (il faut, d'une part, accepter que le point de vue de l'autre doit au moins être pris en compte, même si on ne sait pas comment et si on ne partage pas d'office les choix qu'il implique ; d'autre part, il faut accepter de pratiquer des échanges qui vont concrétiser le jeu transactionnel) ;

33 Librement inspiré du travail d'E. Triby, « La validation des acquis de l'expérience, la double transaction comme dynamique de valorisation », in J.-Y. Causer et P. Hamman (dir.), *Travail, formation et transactions sociales*, Bruxelles, Peter Lang, 2011.

- d'une volonté de **faire évoluer les inégalités**, de quelque nature qu'elles soient et quelle que soit la répartition de celles-ci ;
- d'une acceptation de **confronter les légitimités** (ce qui va se traduire par des « mises en doute » réciproques) ;
- de la recherche, en conséquence, d'un « **compromis pratique** », considéré comme nécessaire et possible (c'est ainsi que nous pourrions considérer le programme d'aide).

Un exemple illustratif

Nous relatons ici un exemple travaillé pendant l'action participative 4 ; il a été proposé par le SAJ de Bruxelles. Nous l'avons laissé dans sa forme, qui est celle d'une élaboration collective.

La conseillère relate une situation qui n'est pas sans lui poser question : ai-je bien agi ? S'agit-il d'un accord alors que les positions sont inégales et qu'il n'y pas consensus sur la lecture de la situation ?

Nous pensons que cet ensemble où alternent récit et éléments collectifs d'analyse illustre les composantes de l'accord qu'une lecture à partir de la théorie des transactions peut mettre en lumière, à côté d'autres éléments. Pour faciliter la lecture, nous indiquons les éléments relatés par la conseillère par « R », les questions par « Q », les propositions d'analyse par « A ».

« R. Je pensais à une situation que j'ai vécue la semaine dernière. En fait, il y a plein de diagnostics différents dans une situation. Il y a le diagnostic du délégué et du conseiller, espérons qu'il soit plus ou moins le même. Et puis il y a des intervenants différents ; je pense à une famille où il y a une maman, une grand-mère, et puis il y a la jeune qui a plus que 14 ans, et il y a un service où elle est placée. La jeune fille trouve que ça ne va pas, elle ne veut plus aller en visite chez sa mère, elle trouve que sa mère ne l'aime pas. La grand-mère maternelle trouve que la mère n'a pas été une bonne mère puisqu'elle a abandonné sa fille pendant 13 ans de sa vie à peu près, et elle prouve ça avec des documents. Et puis la déléguée et moi quand on voit comment ça fonctionne rien qu'autour de la table, on se dit qu'on a un autre diagnostic qui est de se dire que cette grand-mère, cette famille (il y avait encore une tante en plus), est en train d'aliéner cette fille : en faisant valoir les droits de la fille de ne plus voir sa mère, soit disant, parce qu'elle a plus que 14 ans, or ce n'est pas le droit qu'elles sont en train de mettre en avant, c'est une aliénation.

Q. L'aliénation tu la définis comment ?

R. On est en train de dire à cette fille qu'elle a le droit à 14,5 ans de ne pas aller chez sa mère si telle est son envie. Mais on est en train de couper une relation aussi. Et puis il y a la mère dont le diagnostic est : ma belle famille me reproche quelque chose de lointain, et veut me couper de ma fille. Donc on est tous avec des diagnostics différents. Alors comment dans un accord faire tenir tout ça ensemble ? Donc ça, c'était ma première réflexion.

Et puis alors, au niveau des inégalités, on parlait de situation toujours inégale. Tout ça se joue devant moi. J'ai une idée tout d'un coup, moi je me dis « il faut évaluer », comme ça en direct, il faut évaluer cette situation, il faut évaluer les enjeux pour chacun et en fonction du bien de l'enfant. Tout le monde ne réagit pas à partir de ce point de vue. Enfin la grand-mère et la tante ne réagissent pas forcément en fonction du bien de l'enfant mais d'un fils mort, et en mettant en avant tout ce qu'elles ont donné pendant tant d'années, qu'elles n'ont pas eu les allocations familiales, etc. Donc moi j'arrive avec cette proposition « C'est tellement complexe qu'il faut évaluer ». Tout le monde dit « d'accord » mais chacun a probablement des choses différentes en tête. Et, je vais dire, qu'au niveau des inégalités, moi, j'ai une connaissance que les gens n'ont pas des services qui peuvent faire ce genre de chose. Ce n'est pas les gens qui vont proposer. Et ils disent tous oui mais

avec autre chose en tête. Donc qu'est-ce que ça va donner quand on aura les conclusions ? Et moi en plus, quelque part, j'espère que l'évaluation confirme ce que je suis en train de penser : je me dis l'enfant est bafoué là-dedans, la jeune, même si elle a 14,5 ans elle est quand même bafouée là-dedans, et il faut mettre l'évaluation en place et mettre des pistes de travail qui soient utiles à cette jeune-là. Donc on est tous dans cet accord avec des choses différentes, je trouve, et à des niveaux différents.

Q. Par rapport à tes questions moi je trouve intéressant justement qu'on reconnaisse que ça puisse être inégalitaire mais évolutif aussi. Parce que je ressens aussi régulièrement, qu'on est confronté aussi à ça : se sentir un peu coincé.

A. Pour moi c'est vraiment la situation type qui montre comment on travaille dans une logique de transaction. Ce que tu proposes, l'évaluation qui permet à chacun qui n'est pas d'accord d'être d'accord, tout en restant pas d'accord, ça c'est pour moi un acte posé dans une logique de transaction : comment peut-on obtenir une première mobilisation d'acteurs (...) opposés, pour faire bouger potentiellement les positions de chacun sans qu'on soit sûr qu'elles bougent. Donc la transaction c'est justement ce qui permet de faire bouger une situation où les gens ne peuvent pas se rencontrer, où on a l'impression qu'ils ne peuvent pas se rencontrer, en créant une première rencontre dont on espère qu'elle va faire bouger les positions.

A. Mais je crois que la question qui préoccupe un peu tout le monde c'est : est-ce qu'il y a un référentiel normatif qui permet de trancher ? L'idée de la transaction c'est : le référentiel normatif il est fort différent pour les protagonistes, il est inégal, mais il reste à construire dans chaque situation. Je pense que ça c'est le postulat quand même de la démarche, non ?

A. Il est à construire dans chaque situation – c'est évident. Et pour revenir sur le vécu des uns et des autres, moi j'ai essayé d'écouter ce que tu racontais, en me disant « le thème du Sujet, là-dedans, c'est quoi ? » : le danger d'aliénation de la jeune fille – être un objet dans la stratégie des adultes et se faire coincer là-dedans, ou bien de tenir, alors que c'est impossible, la place de quelqu'un d'autre, d'une personne décédée ; c'est une assignation à être quelqu'un d'autre que soi-même. Mais aussi, d'une façon peut-être trop « positive » ; je ne sais pas si tu vas accepter ça, mais d'une façon positive, on peut lire les stratégies des adultes comme étant des manières pour eux d'essayer de s'en sortir avec des dettes du passé, et donc, on est bien dans une confrontation typique des droits. C'est peut-être, dans le chef de la mère, un abandon pendant 13 ans, preuves à l'appui, c'est peut-être quelque chose qui n'a jamais été ni réglé, ni dépassé, ni pardonné, donc on reste sur un truc qu'on n'a pas pu mettre derrière soi et donc, forcément, ça interfère dans la situation et, d'une certaine façon, on peut comprendre que les gens essayent de régler d'une façon inappropriée ce qui n'a pas pu être réglé d'une façon appropriée.

A. Du point de vue de la théorie des transactions, on va être attentif à la double face de cette situation : « si je ne me trompe pas » - c'est bien ce que tu dis ? – [oui]- « si je ne me trompe pas, la gosse à beau dire, maintenant qu'elle n'a pas envie d'y aller ça risque d'être un prix cher payé pour la jeune fille, même si à 14,5 ans elle a bien le droit d'exprimer son avis.

A. Moi j'aime beaucoup l'idée que tout le monde a son diagnostic – parce que c'est vrai – tout le monde, dans cette situation-là a son analyse – fondée sur des éléments de preuve, et donc sur des référentiels différents – mais bon, si la grand-mère a réussi à amener des preuves que pendant 13 ans...

R. Des preuves qu'elle a « bien fait », elle a amené des preuves de médecins disant qu'elle avait bien fait ; il y a même un médecin qui a écrit « ... et je n'ai jamais vu la mère ».

A. C'est terrible, c'est même plus que du diagnostic, c'est vraiment des « expertises » ou en tout cas c'est utilisé comme tel (avec une prétention à la vérité unique).

A. Et donc là on est bien dans une situation de confrontation de droits, dans des diagnostics multiples ; agir dans une telle situation dans le contexte d'un accord, ce n'est pas directement « mettre tout le monde d'accord » ni espérer arriver en une ou deux séances à dire « vous changez d'avis » ; ce n'est pas ça. On va devoir trouver un premier échange concret, une première action concrète « est-ce qu'on ne ferait pas une évaluation » : tout le monde est d'accord, parce que tout le monde espère que ça va lui donner raison.

Mais en même temps, tout le monde a fait un pas de dire que l'avis de quelqu'un d'autre peut être pris en compte ; on va devoir en tenir compte, discuter de l'opposition à partir de cela, et donc, on a quand même un accord sur un processus même si on n'a pas d'accord sur la lecture des faits. Ça pour moi, c'est le jeu transactionnel.

Et effectivement, et je ne sais pas si tu irais jusqu'à accepter ce que je vais dire « si l'évaluation du service que tu mandates était de nature à dire « le prix à payer par la jeune fille ne sera pas excessif », peut-être seras-tu d'accord de revenir sur ta propre analyse. »

R. Oui, c'est ce que je me dis : si on me dit que ça va être trop dur ; que la faire renouer avec sa mère c'est un objectif où elle va trop payer, je suis prête à l'accepter.

A. Ce que tu dis, c'est bien la preuve que l'inégalité d'expertise n'est pas irréversible non plus. Que bien sûr tu sais quel service serait capable de faire cette intervention à haut risque avec finesse, avec écoute, etc. Tu sais aussi que de faire accepter une évaluation sera probablement de nature à amener d'autres éléments que ceux que chacun a mis sur la table – ça, tu le sais, donc tu es dans une position inégale ; où tu as l'initiative, tu as des connaissances qu'ils n'ont pas ; tu es à la manœuvre, ok, mais tu ne maîtrises pas tout pour autant, et c'est bien comme ça.

Les résultats concrets de l'évaluation du service qui sera mandaté, et qui, à ce moment là pourra peut-être redistribuer les cartes, faire en sorte qu'un diagnostic devienne plus crédible ou plus important qu'un autre – le tien le cas échéant. Donc on est vraiment dans une situation où des inégalités ne sont pas considérées comme définitives, comme irréversibles, et comme d'office partagées par toute l'assemblée. Et donc, ça montre aussi pour moi que l'accord n'est pas un consensus. Ici, on a des gens qui s'engagent dans le contexte d'un accord, sans consensus, et sans égalité parfaite entre eux.

R. Je voudrais ajouter un petit quelque chose pour donner une vision plus complète de la situation : tout le monde venait en espérant que les droits de visite (la maman voit sa fille tous les 15 jours le samedi) seraient suspendus. Donc, fille et grand-mère, espéraient que – enfin, pour la fille, en paroles, peut-être moins dans le fond –, espéraient qu'on dise « ok, puisque ça ne va pas bien, puisque la fille ne veut plus y aller, on supprime, pour le moment ». Parce que la mère, elle, voulait que ça se poursuive.

Quand la fille expliquait pourquoi ça se passait pas bien : parce qu'elle devait aller au Colruyt faire les courses, sa mère n'était pas disponible, pour elle, c'était une question « elle ne m'aime pas parce qu'elle n'est pas disponible ». Donc là dessus, il fallait trancher tout de suite : il ne fallait pas attendre l'évaluation, et comme le sujet était « oui, elle fait son ménage, elle fait ses courses, elle ne s'occupe pas de moi le samedi », ma réponse c'était, « bon, mettons ça le dimanche. » Donc on a tranché en disant, « voilà, madame, vous êtes d'accord de mettre ça le dimanche ? » Ok. « Et la grand-mère, ça vous ennuie que ce soit le dimanche ? » « non, c'est bon le dimanche », donc

d'accord sur le dimanche. Sauf que la fille elle se retrouve coincée à son propre jeu et dit « non j'ai autre chose à faire le dimanche ». Mais là-dessus, je n'ai pas transigé. La mère avait dit oui, la grand-mère avait dit oui. Et à un moment donné, la mère dit « oui, mais si c'est trop compliqué - elle cède à sa fille – si c'est trop compliqué je ne sais pour quelle obscure raison de venir le dimanche – parce qu'il n'y a pas de bonnes raisons – alors on laisse le samedi ». Et là, je n'ai pas transigé ; là j'ai pris une position de décideur unique, finalement, contre l'avis de la fille, et à la limite, je n'ai plus entendu le dernier mot de la maman. J'ai dit « ben non, on a décidé que c'était comme ça, et on maintient ça. ». Qu'est-ce que vous en pensez ... ?

A. Si on se dit que « travailler dans le contexte d'un accord, dans des situations qui relèvent potentiellement de situations de danger » ; si on se dit que c'est « faire des transactions », le problème, c'est de voir, est-ce qu'on choisit les « bonnes », est-ce que, avec celles qu'on propose, ou qu'à la limite on impose, on a des chances de faire bouger les inégalités, de faire avancer dans le respect des droits, et de rendre la confrontation des droits respirable par tout le monde – parce que maintenant c'est devenu irrespirable, là-bas ; donc l'objectif, c'est de rendre respirable – ça n'enlèvera jamais que la mère a abandonné sa fille, que la grand-mère essaie de régler une souffrance de manière inappropriée. J'aimais bien la citation de Touraine³⁴ « est-ce qu'on ne peut pas assumer ça, et le réinterpréter d'une façon plus libre » ; mais il faut aussi « l'assumer » : « pendant treize ans, je n'ai pas fait ce qu'il fallait, ok, est-ce qu'on va me le redire jusqu'à la fin de mes jours ? » ; c'est quand même bien ça le thème.

Et donc, si moi je n'ai aucun problème à ce que, ici en l'occurrence, tu aies parié implicitement ; parce qu'il faut aller vite, il faut prendre des positions ; que tu aies parié implicitement sur le fait que le dimanche, plutôt que le samedi, pourrait déjà faire bouger quelque chose aussi ; et donc, puisque ton statut de conseillère te permet de dire « maintenant ça suffit, on ne revient plus sur ce qu'on vient de s'accorder », moi je n'ai aucun problème. Pourquoi est-ce que je n'ai aucun problème ? Parce que ça n'a pas été fait pour imposer une lecture, ça n'a pas été fait « contre » la participation, ça a été fait pour donner une chance à l'évolution ultérieure de la situation. Maintenant, on peut se tromper. »

34 C'est cette définition du Sujet qui est évoquée ici : « j'appelle *sujet* la **construction** de l'individu (ou du groupe) comme acteur, par l'association de sa liberté affirmée et de son expérience vécue **assumée et réinterprétée**. Le **sujet est l'effort de transformation d'une situation vécue en action libre**. ».

Le tableau suivant reprend d'une manière simplifiée les composantes constitutives d'un processus d'accord analysé selon le point de vue de la théorie de la transaction.

Présence d'un enjeu reconnu	Il est reconnu sous la forme d'une confrontation de droits : droit de choisir (jeune fille), droit d'être reconnu dans ses efforts éducatifs (familiers), droit d'être pardonné et de conserver un lien avec sa fille (mère), droit à la subjectivation (conseillère : se méfier d'un choix aliénant, d'un prix trop lourd à payer, d'un assujettissement non perçu).
Croyances relativement partagées	Le « jeu » transactionnel est présent, il s'incarne dans le débat à partir des points de vue contradictoires.
Mise de départ incarnant le pari commun	C'est l'acceptation par toutes les parties de l'« évaluation », ce qui implique, au-delà des espoirs des uns et des autres, l'acceptation d'une différence d'analyse.
Volonté de faire évoluer les inégalités	Il s'agit ici principalement des inégalités d'expertise (expertise médicale brandie par la grand-mère, connaissance du réseau d'intervenants par la conseillère, connaissance par elle-même des mécanismes de subjectivation) et de capacités d'influence liées à des statuts (libre choix pour une jeune fille de plus de 14 ans, statut symbolique de la conseillère qui permet de ne plus revenir sur un accord engrangé, etc.).
Recherche d'un compromis pratique	Le déplacement du jour de visite « donne une chance à la chance », permet de parier sur des possibles inédits en déplaçant partiellement les positions de départ.

Contre-exemple et utilisation stratégique de la théorie des transactions

Cette autre séquence d'aide, rapportée par le SAJ de Mons, illustre aussi l'importance et l'efficace de ces composantes dans une intervention qui s'est déroulée difficilement (nous la simplifions dans notre relation des faits).

On perçoit que ces composantes peuvent être utilisées comme balises parmi d'autres pour soutenir une analyse stratégique, dans une logique réflexive (la situation est toujours en cours au moment de sa relation).

Précision importante : si nous évoquons une analyse stratégique **dans une logique réflexive**, c'est bien pour indiquer que ces balises pourront être utilisées pour faire retour sur une logique relationnelle. En aucun cas nous ne pensons qu'une telle analyse doit être préalable à l'action : ce serait commettre l'erreur courante dénoncée par Pierre Bourdieu de « mettre un savant dans la machine », c'est-à-dire de prétendre que les explications que le travail savant mobilise pour rendre raison des pratiques qu'il essaie de comprendre (en établissant que « tout se passe comme si... ») sont réellement au principe de ces pratiques.

« Le langage de la stratégie, que l'on est contraint d'employer pour désigner les séquences d'actions objectivement orientées vers une fin qui s'observent dans tous les champs, ne doit pas tromper : les stratégies les plus efficaces, surtout dans des champs dominés par des valeurs de désintéressement, sont celles qui, étant le produit de dispositions façonnées par les nécessités immanentes du champ, tendent à s'ajuster spontanément, sans intention expresse ni calcul, à cette nécessité. »³⁵

« Cette maman est arrivée en Belgique il y a cinq ans, et elle a rencontré quelqu'un avec lequel elle a eu deux enfants et dont elle est maintenant séparée. Elle avait eu deux autres enfants au Cameroun, qu'elle a fait ramener en Belgique récemment.

Les enfants (les deux plus grands venant du Cameroun, qui ont entre 10 et 12 ans, et non les deux plus petits du conjoint belge) expriment auprès du centre PMS recevoir des coups de bâton, devoir se lever à trois heures du matin pour nettoyer la maison ; des choses très très lourdes, et donc, l'école fait venir la police, et la police demande aux enfants de loger chez leurs instituteurs, qui sont en fait l'ex-belle famille de la maman, et leur conjoint de se rendre au SAJ. »

La conseillère reçoit la maman et les enfants concernés et décide de les écouter séparément.

« Cette maman revendique des droits : « cette famille garde mes enfants, je veux les récupérer », ce qui était tout à fait légitime ; mais pour moi, c'était essentiel que les enfants soient entendus. Qu'il y ait une parole ailleurs que dans le centre PMS, parce que déjà, j'avais senti à quel point l'école et le centre PMS en lien avec l'école n'étaient peut-être pas très neutres. »

Les enfants confirment les faits et la mère reconnaît leur existence. Pour la conseillère, il s'agit de maltraitance ; pour la maman, d'une divergence culturelle (« au Cameroun, c'est comme ça qu'on éduque les enfants »).

L'avocat de la maman lui représente l'intérêt qu'elle a à passer un accord, ce qu'elle fait probablement de mauvaise grâce.

« Quand l'avocate a entendu ce que les enfants ont ramené, elle a dit que la maman devait accepter sinon elle devrait passer chez le juge. Donc madame a accepté dans la colère, elle était en colère ; je me demande si j'ai bien fait de dire que j'étais vraiment quand même dans le cadre d'une « approbation ». Donc je propose et la maman accepte que les enfants restent hébergés dans cette famille – ce qui n'est pas l'idéal, bien sûr ; je demande un mandat d'une équipe SOS ; donc j'éclaircis les choses, puisque maman me parle d'éducation et que je parle de maltraitance, et dans mon accord, je reprend bien la qualification différente. Je dis « la maman ne reconnaît pas la qualification de maltraitance ».

Je demande aussi qu'il y ait un SFAU (Service familial d'accueil d'urgence) qui intervienne dans cette famille-là .»

L'accord porte sur les deux interprétations : une équipe est mandatée pour réaliser une expertise (versant maltraitance) ; une aide éducative est proposée, via une famille d'accueil (versant culturel).

La relation entre la maman et le SAJ sera difficile tout au long de la séquence d'aide.

Le programme d'aide évoluera sur le pôle éducatif (se succéderont la mère de la maman, une autre famille d'accueil plus neutre, un SAIE ...).

35 P. Bourdieu, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997, p. 166.

Lorsque l'expertise est rendue, plusieurs mois après, elle ne conclut pas clairement à une maltraitance.

Les protagonistes se sont fait douter l'un l'autre ; la conseillère se demande si la maman n'a pas, du fait de sa colère et de sa relation tendue avec le service, été empêchée de profiter de l'aide du SAIE. La maman, même si elle semble camper sur ses positions, décide in fine de mettre ses enfants à l'internat.

L'interprétation de la succession des rencontres, décisions et mesures balance entre deux extrêmes : ce peut être le récit d'une situation mal enclenchée (un rapport de force trop présent (cfr la menace exprimée par l'avocat) aurait biaisé le déroulement de l'aide), mais tout aussi bien le récit d'une évolution significative en termes de compromis pratique : les enfants sont à l'internat tout en restant dans un lien fort avec leur maman et des mécanismes sont mis en place pour leur permettre d'exprimer une demande d'aide si elle devait s'avérer nécessaire.

On perçoit dans ce récit certes simplifié les points-clés de la recherche d'un accord dans une optique transactionnelle.

- L'existence d'un **enjeu reconnu** (l'existence de faits – violences et abus de pouvoir – est admise mais ils font l'objet d'une interprétation divergente : ils sont vus par les agents comme un non respect des droits des enfants, tandis que la liberté « culturelle » est revendiquée par la maman).
- Une **croissance** dans le « jeu transactionnel » existe, même si on peut penser qu'elle a été par trop imposée et qu'on est plutôt dans le contexte d'un rapport de force.
- Une **mise de départ** est bien présente : chacun entend le point de vue de l'autre même s'il ne partage pas les choix qu'il implique.
- On s'efforce de faire **évoluer les inégalités** : diminuer l'assujettissement des enfants, permettre à la maman de s'approprier une analyse qui paraît la déposséder de sa liberté, augmenter à sa demande la compréhension de l'« éducation belge »...
- Le **conflit de légitimité** est fort ; la mise en doute est réciproque : la conseillère se demande si elle n'aurait pas dû adopter une autre stratégie ; la maman produit une issue inattendue en organisant un internat pour ses enfants, ce qui implique qu'elle a mis en doute le « droit culturel » qu'elle revendiquait.
- Un **compromis pratique** évolutif structure et incarne les échanges et permet une co-production d'une issue (inattendue), même si cette co-production se fait dans un contexte relationnel plus que tendu.

Nous voyons dans cet exemple/contre-exemple comment l'analyse de la logique de l'accord en termes transactionnels permet de s'interroger d'une manière réflexive et critique sur la partie relation/interaction du travail d'évaluation. Ultérieurement, nous proposerons d'autres balises plus approfondies, inspirées des travaux sur la transaction, pour soutenir une utilisation de cette théorie dans une logique heuristique (« comment cette théorie peut-elle constituer une ressource pour se poser de nouvelles questions, voir la situation autrement, dégager de nouveaux espaces de possibles »). Mais nous devons auparavant illustrer une autre dimension de la logique de l'accord.

Après avoir montré

- que chercher un accord c'était effectuer une recherche pragmatique ;
- que l'accord permettait d'assurer une homologie relative entre la visée et les moyens, homologie incontournable dans le cadre décréteil ;
- que l'accord à trouver ou à retrouver pouvait se comprendre comme une acceptation du fait d'« entrer en transaction »,

nous voudrions tenter de démontrer que la logique de l'accord impose un « changement de genre » dans le vécu de la situation, changement qui peut se théoriser comme « l'exigence pour tous les protagonistes de monter en réflexivité ».

Chapitre 4 - L'accord implique une élévation de l'exigence de réflexivité

Au niveau des situations de danger, nous sommes bien en présence de situations semi-structurées, comme nous l'avons vu, du fait principal que nous sommes dans un contexte de confrontation de droits, contexte frappé d'une incertitude irréductible. Ce caractère semi-structuré doit cependant être lu de deux manières : d'une part, il indique, comme nous venons de le voir, une relative ouverture (elle est de fait constituée de participation et s'exprime dans une diversité possible d'issues) ; d'autre part, l'entrée en lice des pouvoirs publics, garants de l'intérêt du plus faible, implique pour les jeunes et les familles que l'on **soit sorti du simple registre « pratique »** au sens où l'entend Luc Boltanski, à la suite de Pierre Bourdieu :

« Les actions en commun relevant de ce registre (pratique) réunissent des personnes dans l'accomplissement d'une tâche (en l'occurrence ici une tâche éducative, qui est toujours collective n.d.a.³⁶). Une de leurs caractéristiques importantes est que les personnes engagées dans le cours d'action agissent comme si elles savaient plus ou moins de quoi il retourne – ce que l'on est en train d'accomplir – et/ou comme si les autres ou certains autres, à qui l'on peut faire confiance, le savaient (cela même si la définition de la tâche accomplie en commun est assez floue). Et aussi, comme si tous pouvaient plus ou moins, avec plus ou moins de succès, converger, coopérer, se coordonner dans l'accomplissement de la tâche en cours. C'est ce que l'on peut interpréter (évidemment de l'extérieur, puisque, de l'intérieur, la question ne se pose même pas) **comme un accord tacite pour ne pas se faire lever une inquiétude sur ce qui se passe et ne pas s'embarrasser de la question de l'accord** – accord tacite qui a été souvent interprété dans la littérature sociologique (...) comme une convergence pour prendre ce qui arrive comme si cela *allait de soi*. »³⁷

Le registre pratique est donc lié à une faible réflexivité (« on ne s'embarrasse pas de la question de l'accord ») et à une tolérance relativement forte (on ferme les yeux sur bien des désaccords possibles).

Les situations où la question du danger se pose impliquent un niveau de réflexivité beaucoup plus élevé (on sort du simple registre pratique, et cette sortie peut être douloureusement ressentie, donner lieu à de la colère, du ressentiment, du désarroi...) et sont caractérisées par une baisse parfois importante de tolérance :

« L'attention des participants se déplace de la tâche à accomplir pour se tourner vers la question de savoir comment il convient de *qualifier* ce qui se passe. L'attention des participants s'oriente alors vers l'action en commun elle-même, ses modalités, ses conditions de possibilité, les formes dans lesquelles elle s'inscrit. Ce que l'on est en train de faire, comme si on le faisait ensemble, paraît ne plus aller de soi. Et même si, comme on le verra, l'apparence d'un accord peut ne pas être mise en question, les attentions et les énergies se détournent de ce qu'il y a à faire, **pour faire face aux urgences de la réalité**, et s'orientent vers la question – si l'on veut auto-référentielle – de savoir **ce que l'on fait au juste**, et quelle serait la façon dont il faudrait agir pour que ce que l'on fait soit fait, *en vérité*. »³⁸

36 Cfr à ce propos le séminaire organisé par le DGDE, la DGAJ et l'ONE *Comment contribuer à la réduction des inégalités sociales dans le champ socio-éducatif ?*, édition Délégué Général aux Droits de l'Enfant, Bruxelles, juin 2011. Le rapport final évoque l'enjeu d'offrir à tous la possibilité de bénéficier d'une « parentalité partagée » (p. 8 et sq.)

37 L. Boltanski, *De la critique, Précis de sociologie de l'émancipation*, Paris, Gallimard, 2009, p. 100.

38 L. Boltanski, *op. Cit.*, p. 107.

Dans les deux exemples que nous venons de commenter, la question peut s'exprimer comme suit.

- « Est-il juste de devoir rendre visite à une mère qui s'est éloigné de sa fille pendant de nombreuses années ? » (Mais aussi : cette non-envie exprimée par la jeune fille ne sert-elle pas d'autres causes d'adultes sans qu'elle en ait conscience ? »)
- « Est-il juste d'être éduqué avec des coups et des brimades, cette « manière » fût-elle revendiquée comme une fidélité à une culture ? »

La **réflexivité** dont il est question ici va **se disposer à un double niveau « en cascade »** : l'analyse de la pratique éducative ; l'analyse de l'analyse (celle-ci se doit d'être rigoureuse et construite à partir du point de vue du plus faible – ce qui ne veut pas nécessairement dire à partir de son avis ou de ses envies, comme nous l'avons vu).

Ce qui est fait va être interrogé et confronté à des règles plus ou moins consolidées qui permettent de lever l'incertitude sur le sens de la situation.

Il s'agit là d'un travail institutionnel à part entière : une institution (Boltanski la définit comme « un être sans corps », capable de s'élever au-dessus de la mêlée des intérêts privés) – en l'occurrence un service public - va avoir la charge de « confirmer » la réalité (« il s'agit bien d'une éducation » - ou « il pourrait s'agir d'une éducation à condition que... »).

Cette confrontation à des règles (en partie construites en référence à la situation singulière, cfr la question de la pluralité des référentiels normatifs constatée dans la situation exposée par le SAJ de Bruxelles), **fera elle-même l'objet d'une réflexivité critique**, comme tout travail institutionnel doit l'être.

Le travail institutionnel, en effet, qui permet à un « être sans corps » de confirmer la réalité, est effectué par des êtres de parole, porte-parole de l'institution, qui sont eux-mêmes traversés par des désirs, soumis à des représentations (nous avons dit précédemment « partiellement assujettis »).

Cette sorte de contradiction ne peut être dépassée que par la mise en réflexivité critique du travail réflexif opéré par l'institution : il s'agit de déterminer si ce qui a permis de qualifier la situation (ce que l'on fait « au juste ») a été mobilisé « en vérité ».

De la même façon que nous avons été amenés à poser que l'exercice de la contrainte par une autorité publique devait s'effectuer sous contrôle³⁹, nous devons affirmer ici qu'il n'est pas d'évaluation (d'exigence de réflexivité) qui ne doive pas évaluer ses propres processus et procédures⁴⁰. En d'autres mots, il s'agit de tenter « d'objectiver les modes d'objectivation » mobilisés pour évaluer la situation⁴¹.

Vues sous cet angle, les situations où une évaluation du danger devient requise, sont des situations :

- qui nécessitent une réflexivité élevée (on est sorti d'une action éducative qui fonctionne « à l'état pratique », notamment du fait qu'elle est structurée par une confrontation de droits qui interpelle et que cette interpellation est en quelque sorte « publique » : des confidences au CPMS, l'envoi au SAJ par la police dans l'exemple du SAJ de Mons) ;
- et donc mobilisent des interrogations multiples (que les phrases suivantes pourraient incarner : « vous appelez ça une éducation ? » puis « vous appelez ça une intervention de service public ? » ou « vous appelez ça un accord ? ») ;

39 P. Hannecart et J. Blairon, *Contrainte sous contrôle*, Op. Cit.

40 Nous avons auparavant envisagé cette réflexivité sous sa face défensive dans notre article « [Les dangers d'une évaluation de l'état de danger](#) », in www.intermag.be (Analyse et études – champ éducatif).

41 Il s'agit d'une expression de Pierre Bourdieu.

- et des systèmes de références très divers, portés par des acteurs humains et non humains (nous entendons par là des théories, des modèles inventés dans les laboratoires de sciences humaines et qui interfèrent dans l'appréhension de la situation : dans l'exemple du SAJ de Bruxelles, c'est par exemple la théorie de l'aliénation).

La montée en réflexivité « en cascade », et les exigences qui y sont afférentes, est donc une troisième composante fondamentale de l'accord.

Les trois composantes : l'exigence d'homologie relative impliquée par le cadre légal ; la pratique transactionnelle ; les dimensions de la « montée en réflexivité » sont évidemment **fortement articulées**.

Le tableau suivant permet de prendre la mesure des relations entre le cadre légal, la théorie des transactions et la théorie des registres de l'action.

<i>Cadre politique du Décret de 1991</i>	<i>Eléments constitutifs de la théorie des transactions</i>	<i>Eléments constitutifs de la théorie des registres de l'action</i>
Devoir d'intervention des services publics dans l'action éducative au nom de l'intérêt du plus faible	Présence de situations semi-structurées	Existence de situations où le degré de réflexivité s'élève
Evaluation des situations	Confrontation des légitimités	Interrogation sur la justice et la vérité
Recherche d'un accord	Recherche d'un compromis pratique à travers des échanges	Confrontation à des règles
Participation des bénéficiaires au nom d'une homologie relative	Volonté de faire évoluer les inégalités	Confrontation de l'usage des règles de référence à une réflexivité critique

Nous pouvons donc considérer les situations qui nécessitent une évaluation du danger comme des situations éducatives qui sortent de la co-opération pratique libre (entre parents, enfants, familiers, travailleurs éducatifs...) et qui nécessitent par là-même l'exercice de réflexivités telles que définies ci-dessus.

La clé de voûte que constitue l'accord dans le décret de 1991 peut donc se comprendre, dans une telle perspective :

- comme une **entrée en doute** marquant l'insuffisance des logiques de coopération pratique en matière d'éducation ; la question se pose de savoir si « cette éducation en est bien une ? », au regard du cadre politique en vigueur ;
- comme la nécessité d'installer en conséquence des **processus réflexifs**, qui vont se situer à un double niveau : la recherche d'une confirmation de la réalité (« oui, cette éducation peut être considérée comme en étant bien une »), l'interrogation sur les « épreuves » que cette « confirmation » va mobiliser (l'analyse a-t-elle été effectuée avec rigueur, s'est-elle placée au-dessus de la mêlée, etc. ; dans les deux exemples analysés dans le chapitre précédent, ce processus « de deuxième niveau » est exprimé par les conseillères elles-mêmes : « *[situation de Bruxelles] les inégalités se sont-elles réduites ? Ai-je eu raison de ne pas céder sur la*

- mise en cause du compromis pratique (déplacement de la visite du samedi au dimanche) ? »*
« [situation de Mons] Etions-nous vraiment face à une approbation de la maman ? ») ;
- la réciprocité de ces processus réflexifs se traduit concrètement par **une entrée en transaction, entrée qui va impliquer la recherche d'un compromis pratique** ; ce compromis, si les termes en sont respectés par les parties, permettra de confirmer la réalité d'une pratique éducative au regard d'un cadre politique qui reconnaît les droits culturels, et en premier chef aux enfants et aux jeunes.

CINQUIEME PARTIE : QUELLES BALISES PEUT-ON ADOSSER AU REFERENTIEL DE L'ACCORD ?

Les analyses que nous avons tentées à propos de l'importance de l'accord dans l'évaluation des situations de danger ne sont pas que théoriques. Elles permettent en effet de soutenir, à partir des composantes de l'accord qui ont été identifiées, trois questions structurantes pour l'évaluation des situations de danger telle qu'elle est vécue (c'est-à-dire telle qu'elle est co-produite dans une relation qui va devenir une composante de la situation elle-même).

Ces questions peuvent s'énoncer comme suit :

L'homologie relative qui sous-tend l'accord est-elle suffisante ?

Le caractère réflexif de l'accord est-il effectif ?

Le cadre relationnel fonctionne-t-il au mieux ?

Chacune d'entre elles peut être déclinée en points d'attention qui constituent des ressources pour l'action évaluative et l'action tout court qu'elle implique, comme nous allons le voir maintenant.

Chapitre 1 - L'homologie relative qui sous-tend l'accord est-elle suffisante ?

Posons d'abord la nécessité d'une limitation de l'homologie : dire que celle-ci doit être relative implique de fait qu'elle ne soit pas excessive, c'est-à-dire par exemple fictive par rapport au possible des protagonistes, ou pensée à partir d'une perfection aussi impossible qu'illusoire et donc destructrice.

Les bénéficiaires, par exemple, ne peuvent être unilatéralement bombardés abstraitement dans le statut d'acteurs sans que les ressources dont ils disposent ne le leur permettent : la proclamation unilatérale de l'autre comme acteur cache souvent un défaussement sur lui du poids de l'action et prépare bien des déceptions, voire des rejets moraux (je lui ai « laissé la possibilité d'être acteur (sic) et il n'en veut pas! »). Ce défaussement est d'autant plus inacceptable lorsqu'il concerne l'enfant qui est certes un sujet, mais souvent un sujet en devenir.

Une fois cette limite posée, il faut porter le regard dans l'autre direction et se demander si l'homologie que la pratique cherche à construire concrètement est suffisante.

Nous avons proposé supra qu'une homologie suffisante (c'est-à-dire dans notre contexte, rappelons-le, une homologie qui assure une équivalence suffisante entre les visées et les moyens employés) devait s'incarner dans trois modalités de l'action :

- assurer une possibilité de participation effective ;
- inclure une manière de réciprocité ;
- reconnaître à chacun la possibilité de se (re)créer au moins partiellement.

Nous avons dit aussi que ces trois conditions ne doivent pas constituer seulement des incantations. Elles doivent irriguer les pratiques et les échanges.

Le tableau suivant peut aider à se demander s'il en est bien ainsi. Son usage comme balise et support à la réflexion individuelle ou collective se recommande peut-être chaque fois que l'on se demande si l'esprit de la loi est bien respecté.

<i>Dimensions</i>	<i>Exigences</i>	<i>Description</i>
La réciprocité est-elle présente ?	Degré d'extension de l'attention à la subjectivation	La subjectivation est-elle reconnue comme un travail qui concerne tout le monde ?
	Diversité des domaines touchés par la réflexivité	Sur quelles composantes les attentions des uns et des autres se sont-elles portées (lutte contre l'assujettissement, capacité de mise en doute de ses propres évidences, travail sur les représentations...)
Y a-t-il une prise en compte des inégalités ?	Diversité des facteurs d'inégalité	A-t-on tenu compte de l'ensemble des dimensions mobilisées et à mobiliser (capitaux divers, capacités d'influence, statuts, ressources subjectives, énergie disponible)
	Equilibre de la prise en compte	Echappe-t-on à la fois au « il n'y a qu'à le vouloir » et au déni des ressources spécifiques de l'autre ?
Y a-t-il articulation entre participation et solidarité ?	Mode de construction de la participation	N'est-elle pas programmée d'en haut ? Ou au contraire est-elle construite à partir de l'existant, du possible et du virtuellement possible ?
	Présence de la recherche de l'égalité	Comment le point de vue du plus faible est-il intégré aux raisonnements et prises de position des uns et des autres ?

Pour illustrer ces questions, nous leur donnons une correspondance (parmi d'autres possibles) dans les deux récits relatés et analysés dans le chapitre 3 de la quatrième partie « **Accepter un accord, c'est accepter d'entrer en transaction** ». Il ne s'agit évidemment ici que d'illustrer les termes de la balise que nous venons de définir : bien d'autres incarnations de celles-ci sont évidemment possibles ; il ne convient donc pas en l'occurrence, si l'on souhaite s'appuyer sur cette balise, de remplacer la question générale par l'exemple particulier.

Question 1 – La subjectivation est-elle reconnue comme un travail qui concerne tout le monde ?

Dans le récit que fait la conseillère de Bruxelles, on voit qu'elle est attentive à tous les risques d'assujettissement : le risque d'aliénation pour la jeune fille ; la possibilité pour la mère d'être totalement assimilée et identifiée pour toujours à sa déficience (l'abandon de sa fille pendant 13 ans) ; l'impact d'un deuil impossible pour la grand-mère. Par ailleurs, elle est attentive à toutes les évolutions des « lectures » (qu'elle appelle diagnostics) qui sont faites, y compris la sienne ; elle reconnaît donc une capacité créative à chacun.

Question 2 – Sur quelles composantes les attentions des uns et des autres se sont-elles portées (lutte contre l'assujettissement, capacité de mise en doute de ses propres évidences, travail sur les représentations...)?

Le travail sur les représentations est particulièrement présent dans le récit de la conseillère de Mons, qu'il soit mené par elle-même ou par la maman, qui accepte d'apprendre « l'éducation belge ». La conseillère a aussi veillé à prendre distance par rapport à la forme de l'implication de la maman (sa colère) et à interroger de façon critique si l'approbation qu'elle a engrangée n'a pas entraîné d'effets paradoxaux.

Question 3 – A-t-on tenu compte de l'ensemble des dimensions mobilisées et à mobiliser (capitaux divers, capacités d'influence, statuts, ressources subjectives, énergie disponible) ?

La notion d'**ensemble** des dimensions demande une analyse fine et une attention à ce qui peut rester ténu. La conseillère de Bruxelles a pu par exemple s'appuyer sur l'énergie que la maman voulait bien consacrer à sa fille le dimanche, alors qu'elle est absorbée par de multiples tâches domestiques le samedi, ce que sa fille interprète comme un inintérêt à son égard.

Question 4 – Echappe-t-on à la fois au « il n'y a qu'à le vouloir » et au déni des ressources spécifiques de l'autre ?

Dans la situation du SAJ de Mons, il est fondamental de reconnaître les capacités d'analyse de la maman, même si elles ne s'expriment pas comme telles, si ce n'est par le détour d'une proposition pratique : l'internat pour ses enfants.

Question 5 – La participation n'est-elle pas programmée d'en haut ? Ou au contraire est-elle construite à partir de l'existant, du possible et du virtuellement possible ?

Dans le même exemple, cette dimension s'incarne par exemple dans les changements successifs qui sont effectués à propos du versant éducatif de l'accord : placement chez la grand-mère, puis chez une famille d'accueil plus neutre, puis intervention d'un SAIE.

Question 6 – Comment le point de vue du plus faible est-il intégré aux raisonnements et prises de position des uns et des autres ?

La conseillère de Bruxelles intègre la possibilité que l'envie de la jeune fille puisse compromettre sa subjectivation ; elle prend le point de vue de son intérêt en ce sens, en le faisant exister à côté des intérêts de tout un chacun (jeune fille comprise). Il s'agit ici d'une visée à faire exister.

Dans la situation du SAJ de Mons, ce sont plutôt des procédures qui sont mises en avant : attention à la neutralité des acteurs, écoute séparée des enfants par exemple.

Chapitre 2 - Le caractère réflexif de l'accord est-il effectif ?

Nous avons vu que la logique de l'accord impliquait une exigence d'élévation de la réflexivité : en ce qui concerne une situation éducative donnée (susceptible d'être, par exemple, qualifiée de « danger »), le registre « pratique » (où l'action collective que constitue l'éducation se fait « comme si cela allait de soi ») montre des limites. Un signalement, par exemple, est opéré ou un jugement est pris (selon le « circuit » emprunté par la situation).

On passe alors à un registre où la réflexivité augmente et la tolérance diminue.

L'élévation de l'exigence de réflexivité se portait sur deux niveaux.

Le premier doit permettre de confirmer (ou non) la réalité de la réalité éducative (« cette éducation en est bien une » dans le cas du SAJ ; « cette éducation en est bien redevenue une », dans le cas du SPJ).

Cette confirmation passe par une série d'« épreuves » au sens sociologique du terme dont les pouvoirs publics sont garants : des questionnements « en actes » sont posés (investigation, entretiens...), ils sont référés à des « règles » - ce peut être un référentiel construit en commun par tous les protagonistes). Ces « règles » permettront d'objectiver la manière dont est confirmée la réalité de la réalité.

Le second niveau interrogera la pertinence des épreuves elles-mêmes et le caractère équitable de leur mise en œuvre. En effet, l'institution qui doit confirmer que cette éducation en est bien (redevendue) une (SAJ ou SPJ) est en effet composée de personnes, qui ont leurs propres représentations, limites, culture, etc. Pour s'assurer que le point de vue institutionnel s'est bien placé « au-dessus de la « mêlée » - la confrontation des droits – tout en assurant que le point de vue du plus faible (l'enfant ou le jeune) est réellement pris en compte, il est essentiel de s'interroger de manière critique sur les « épreuves » de confirmation mises en place et sur leur mise en œuvre.

En d'autres mots, il s'agit alors de vérifier les modes de vérification eux-mêmes.

A) Le travail réflexif au premier niveau

Pour saisir concrètement, comment la confirmation de la réalité peut être établie, on peut partir d'une **description diachronique du travail micro-politique de recherche d'un accord**, à trouver ou retrouver et insister sur des points d'attention à respecter (la réflexivité critique pourra porter sur l'examen de ces points).

Cinq « **moments** » peuvent être distingués (ceci n'implique pas d'office une linéarité impérative) :

- établissement d'une « mise en doute » sous quelque forme que ce soit (demande exprimée par les personnes, signalement, plainte...) ;
- étude de la « recevabilité » de cet établissement (la mise en doute peut être jugée inopportune ou excessive – et donner lieu à une réorientation) ;
- le cas échéant, vérification de l'existence d'une acceptation d'entrer dans un processus (de transaction en l'occurrence) ;
- définition d'un « compromis pratique » doté de valeurs fortes :
 - * il doit incarner l'accès à des droits (droits culturels pour l'enfant, droit à une aide en matière d'acquisition de capital culturel, de capacité d'influence, de ressources subjectives, d'énergie... pour les parents) ;

- *le compromis pratique doit posséder une dimension d'apprentissage croisé (entre familles et professionnels), même si c'est d'une manière inégale ;
- * il doit constituer une traduction concrète d'un cadre légal (le décret de 1991 en l'occurrence) approprié par les protagonistes ;
- définition des modalités de construction d'un « dossier de preuves »⁴², avec l'aide de tiers médiateurs (délégués, services privés), dont les interactions doivent permettre à la fois de confirmer une réalité et d'interroger les épreuves qui ont servi à cette confirmation ;
- validation (ou non validation) ; celle-ci établit, en référence au cadre légal (décret, Convention Internationale des Droits de l'Enfant), et suite au travail transactionnel, la compatibilité relative :
 - * en matière d'intérêts qui étaient antagonistes (vie personnelle, collectif familial, valeurs sociétales...) ;
 - * en matière de temporalités (rythme de l'enfant, des familles, agenda des professionnels) ;
 - * en matière de « cultures » (de dispositions socialement déterminées⁴³) et de « modèles » par exemple éducatifs.

On a tout intérêt à prendre en compte le fait que cette validation s'effectuera en réalité sur deux registres :

- le registre fonctionnel (les actes posés, les comportements adoptés, les mesures mises en œuvre...) ;
- et le registre démonstratif (la capacité à argumenter, à s'exprimer, à se défendre, à illustrer ses actions etc.).

On pourra utilement s'interroger sur la manière dont a été prise en compte l'articulation entre ces deux registres : avons-nous affaire à une forte capacité démonstrative peu suivie d'actes fonctionnels ? Ou, à l'inverse, à des progrès fonctionnels réels, mais masqués par une faible capacité démonstrative⁴⁴ ?

Il est aussi fondamental de considérer que cette validation a pour finalité d'instituer une contribution légitime, du fait de tous les protagonistes, à l'élaboration d'un monde commun où les droits culturels possèdent une réalité significative (c'est l'enjeu, souvenons-nous en, d'une approche du « danger » abordée sous le mode assumé de l'incertitude).

B) Le travail réflexif au second niveau

Il s'agit ici d'opérer un recul réflexif sur la manière dont la situation a été réfléchi et co-construite ou co-produite par les protagonistes.

Cette **réflexivité critique** portera sur les « épreuves » qui ont permis la validation ou la non validation. On interrogera dès lors l'accord éventuellement trouvé ou retrouvé sur cinq registres au moins.

42 Nous utilisons l'expression « dossier de preuve » non au sens juridique du terme, mais au sens que lui donne Boltanski, *op. Cit.*

43 Richard Hoggart, en ce sens, parle de « culture du pauvre » par exemple. Cfr *La culture du pauvre*, Paris, Minuit, 1970 pour la traduction française.

44 Ce point sera développé ultérieurement lorsque nous envisagerons la possibilité d'un « infra-texte » dans les échanges et entretiens.

–Le caractère suffisant et opératoire des explications données à propos de l'adhésion qui est demandée (par rapport au cadre légal).

Un élément-clé de ce registre est « l'accueil » qui est réservé aux jeunes et/ou aux familles ; il faut entendre le terme dans un sens large, comme un « dispositif » relationnel et informationnel.

Cette remarque l'illustre :

« C'est vrai que ce qui prépare le rendez-vous est important, et moi je vois tout de suite la différence quand la déléguée a su établir un contact avec la famille, enfin comment dire, ça se sent. Au niveau du savoir-être avec les gens, il y a des familles qui arrivent beaucoup plus en confiance. Dans la « qualité relationnelle », ils ne se sentent pas jugés – enfin peut-être pas « jugés », mais il y a des délégués qui sont plus distants, qui vont et qui proposent et ... donc ça, c'est vrai que tout ce qu'il y a avant est important. » (SAJ Tournai)

–L'absence de « reports de charges » sur les familles et les jeunes de la complexité du système : relations entre les acteurs des champs judiciaire et socio-éducatif, passage du SAJ au SPJ et inversement, difficulté d'articulation des cadres légaux, des cultures de secteurs, etc.). Notons cependant que cette complexité offre aussi des ressources en tant que telle.

Ce point concerne notamment le fait de prendre le point de vue des personnes plutôt que d'appliquer la logique du système (ce qui est une tentation fréquente dans les systèmes complexes, au vu notamment des difficultés à respecter le « territoire » des uns et des autres.

Cet exemple relativement paradoxal est instructif en la matière :

« On a eu un papa qui a dit « Je reste au SPJ parce que je sais jusqu'où je peux aller, et au-delà d'où je ne peux pas aller. Si je vais au SAJ, je n'ai pas les mêmes garde-fou ». Et donc j'avais mis dans mon rapport : « Le père est d'accord sur tout, sauf sur un accord homologué ». C'était le seul point de désaccord. Il ne voulait pas retourner au SAJ ; non pas parce qu'il n'était pas d'accord avec le SAJ, mais parce qu'il ne s'y sentait pas suffisamment contraint – dans son imaginaire, parce que c'est le même travail, en gros ; et le juge avait repris ça dans ses « attendus » pour justifier la prolongation de la mesure. » (SPJ Liège)

–Le caractère équitable de la « succession » d'épreuves mise en œuvre (de la recevabilité à la validation).

Pour être de bon compte, il faut reconnaître que l'insuffisance de moyens peut constituer un obstacle à ce caractère équitable : délai d'attente trop long avant qu'un mandat puisse être exécuté, indisponibilité du type de service privé requis, etc.

« On peut avoir toute l'expertise nécessaire, efficace pour évaluer les situations de danger, mais on a besoin d'outils, alors, pour protéger l'enfant. Des outils pour répondre à la difficulté, pour porter l'aide suffisante et donc, c'est à la fois bien d'augmenter l'expertise que nous avons, mais c'est important aussi de pouvoir parallèlement trouver des moyens. (...) Moi je ne suis pas là pour gérer la rareté ni la misère d'une Communauté Française qui ne met pas les moyens adéquats et suffisants pour permettre aux gens de travailler et aussi de répondre aux attentes, aux besoins de ceux qui ont le plus besoin. Ce n'est même pas au niveau de l'augmentation (des moyens), mais au moins d'une bonne répartition de ceux-ci. » (SAJ Nivelles)

Le thème du « bricolage » revient souvent dans les interviews, d'une part pour évoquer la construction de solutions parfois bancales, « faute de mieux », mais aussi pour signifier les efforts d'inventivité que s'imposent les agents.

–Le caractère équitable du compromis pratique (en matière de droits).

L'exemple du SAJ de Mons que nous avons commenté à plusieurs reprises évoque bien la dimension de compromis ; l'interprétation divergente (maltraitance pour la conseillère ; différence culturelle pour la maman) donne lieu à un programme d'aide qui fait droit à la diversité d'interprétations : une expertise (pour analyser la présence ou non de facteurs de maltraitance) ; la

mobilisation des familiers, puis une aide éducative (pour permettre la compréhension de ce que serait une éducation qui respecterait les prescrits du décret de 1991).

–Le caractère équitable des épreuves sur lesquelles s'appuiera la validation (transparence, vérification de la compréhension, justesse, sens de la mesure...).

L'accessibilité de « l'épreuve », au sens sociologique du terme, qui s'incarne souvent dans la mise en place d'une ou plusieurs mesures, est évidemment un point fondamental. On pense ici tant à l'accès au sens de ce qui est mis en place qu'au fait qu'il soit possible aux personnes d'y faire face.

« Oui, parce qu'on est quand même aussi toujours tenus, nous, avec le décret : où on est quand même avec la famille. Il y a un travail avec la famille et on ne peut travailler avec une famille qu'à partir du moment où on est clair avec eux. (...) Donc pour ça il faut être constructif avec eux. (...) Et puis au niveau des solutions qu'on trouve. Moi une fois, c'était un bébé de quatre mois. Elle a été placée à X, sa maman ne savait pas matériellement y aller. Et il y avait un lien super fort entre la petite et sa maman... Parce qu'il y a quand même le trouble de l'attachement, etc. Ça aussi, c'est une notion de danger quand même. Donc parfois il faut presque mesurer quel est le moindre danger ou plutôt le moindre mal. » (SAJ Namur)

Ce dernier point est suffisamment prégnant, évidemment, pour qu'on lui réserve une place centrale dans la formation des nouveaux délégués.

Dans ce service, la déléguée en chef a choisi d'accompagner les nouveaux travailleurs dans les familles pour leurs premiers rendez-vous :

« Moi je vais accompagner les quelques premières visites (en famille) effectuées par les nouvelles collègues. Justement pour voir avec elles comment je menais les premiers entretiens. Bien sûr leur expliquer l'importance de rappeler le fonctionnement du SAJ, le rôle du SAJ, d'être clair, transparent par rapport à la problématique, ce qui nous a été renvoyé à leur propos. » (SAJ Dinant)

Les balises que nous venons de proposer visent à permettre d'identifier les **dimensions** qui sont concernées par le registre réflexif dans lequel s'inscrit la recherche d'un accord, à trouver ou à retrouver.

Elles seront complétées et précisées ultérieurement par des balises qui permettent de mettre en œuvre concrètement ces diverses dimensions.

Nous avons choisi de les réunir en distinguant :

- des modes de mise en œuvre qui ressortissent à l'organisation du service public lui-même ;
- des modes de mise en œuvre qui concernent la qualification d'une situation en termes de danger ou non.

Chapitre 3 - Le cadre relationnel fonctionne-t-il au mieux ?

A) Utilité du corpus de la transaction

Si le corpus théorique de la transaction ne permettra jamais, fort heureusement, d'élaborer un « outil - guide » pour l'action (de type action 1 : installer un cadre qui... : action 2 ...interroger la dimension...), il est toutefois utilement mobilisable pour **interroger autrement** un état de relation professionnels/bénéficiaires (ce qui, rappelons-le, pourra peser sur la situation et sur le sens qui lui sera octroyé).

On dira que le corpus théorique a une valeur heuristique dans le sens où « il aide à la découverte ».

Cette dimension heuristique se traduit dans la capacité qu'un tel corpus peut donner à générer de nouvelles questions (par exemple dans une situation bloquée) quant à la relation, aux interactions qui se construisent entre les différents protagonistes, dont nous avons vu qu'elles pesaient sur le sens même de la situation (sa signification comme son orientation), et notamment sur son caractère de « dangerosité » (c'est-à-dire de respect ou non des droits subjectifs de tous et surtout du plus faible).

B) Une trame à valeur heuristique

La trame suivante peut être utilisée dans le cadre d'une **telle production de nouvelles questions**. Nous l'avons adaptée à partir des très nombreuses études de cas analysées par les auteurs de *Produire ou reproduire*⁴⁵.

1. La forme des échanges

Quelle(s) forme(s) prennent-ils, ont-ils pris, pourraient-ils prendre : partenariat, négociation, imposition partielle, expression d'une capacité de désintéressement (de prise de distance par rapport à des intérêts strictement individuels comme « obtenir un accord », augmenter un droit de visite), conquête d'une marge de manœuvre alors « qu'on se sent coincé »...

Le **concret** des échanges peut servir de support à ce questionnement : quels sont les objets échangés (exemple : un rapport établi par un médecin et apporté par un protagoniste, dans le but d'imposer un diagnostic) ou qui pourraient l'être, quelle est la signification de cet échange, comment l'échange est-il pris (exemple : comment une visite d'un (e) délégué(e) est-elle accueillie), etc.

2. La prise en compte de la temporalité

Il est souvent utile de reconstituer la succession des étapes qui ont structuré et ponctué les échanges et de tenter de les lire comme des unités de signification, puis d'étudier leurs relations (incohérence, double face, lignes de fuite esquissées, boucle de temporisation, etc.). Que nous apprend cette « mise à plat » des logiques temporelles sur la situation : est-elle « mal engagée dès le début », occupée à s'enliser, inutilement agitée, moins stagnante que ce n'est ressenti « quand on voit d'où l'on vient », est-elle le théâtre d'une incompatibilité de rythmes (celui des familles, de l'enfant, des services privés...) ?

45 J. Remy, L. Voyé et E. Servais, *Produire ou reproduire, Une sociologie de la vie quotidienne, tome 1, Conflits et transaction sociale*, Bruxelles, Deboeck-Wesmael, 1991.

3. Est-il possible de « faire bouger les frontières » dans certains registres de l'action ?

Toute action s'inscrit dans plusieurs registres qu'elle mobilise en traçant des frontières à l'intérieur de ceux-ci. Reconquérir une marge de manœuvre dans une situation ou y ouvrir de nouveaux possibles peut impliquer de déplacer ces frontières. Voici quelques exemples de registres probablement actifs dans un travail institutionnel d'aide à la jeunesse :

Registre de la professionnalité

personnel/impersonnel (implication personnelle versus distanciation)

Registre du pouvoir

collégial/ « hiérarchique » (jeu sur les rôles, instauration d'un partage d'expérience ou de ressenti, recours à une position d'autorité...)

permis/interdit (c'est le cas des normes, de la transgression, des aménagements d'une règle...)

Registre groupal

individuel/collectif (place des désirs individuels, prise en compte du groupe, implications d'autres groupes, existence de coalitions, modification de celles-ci...)

Registre organisationnel

structuré/désorganisé (pari sur l'instauration d'un cadre ou sur une part d'informel, d'improvisation, d'adaptation...)

Registre des sphères de la vie quotidienne

privé/public (transmission des informations plus ou moins sauvage ou très réglementée, exposition de la vie privée, ou au contraire aménagement de « coulisses », plus ou moins grand respect des territoires...)

Registre de l'approche des situations

rationnel/émotionnel (capacité ou non à objectiver, recours à la logique, empathie, place donnée aux émotions...)

Registre des valeurs

neutralité/engagement (prise de distance par rapport aux valeurs différentes, respect de la loi (la loi c'est la loi et elle est la même pour tous), prise de position affirmée ...).

Aucun de ces registres n'est évidemment doté de valeur en soi, comme d'ailleurs aucun choix effectué dans « l'interprétation » qui intervient dans un registre donné. C'est la raison pour laquelle nous avons présenté ces registres en « couples d'opposés », ce qui permet d'indiquer que c'est la variation à l'intérieur d'un registre ou la mobilisation d'un autre registre qui permet parfois de déplacer et de relancer le « jeu », de favoriser l'échange transactionnel.

4. Analyse des croyances respectives

On évoque ici autant la croyance dans une forme de jeu (coopératif, contraint...) que les valeurs communes et différentes engagées dans l'action, qu'elles soient par exemple d'origine culturelle ou qu'elles soient inspirées par un des « systèmes de valeur » identifiés par Luc Boltanski (l'auteur en a repéré sept⁴⁶) et qui servent à la « justification » des actions, des pratiques, des choix, des « épreuves » présentes dans la situation.

5. Formes que prend la lutte pour la légitimité

Le pouvoir de « dire le sens de la situation » est un élément-clé dans le jeu de l'accord. Il fait l'objet de rapports d'influence en sens divers qu'il peut être important de « cartographier ». On peut aborder

46 Cfr une présentation de cette théorie dans J. Fastrès, « [Les mondes de Boltanski : un modèle sociologique heuristique en matière de prévention](#) », www.intermag.be avril 2008 (Analyses et études – champ éducatif).

ce point à partir de questions comme : « qui a le pouvoir de faire douter l'autre ? » « qui accepte de mettre en doute ses évidences et lieux communs (Bourdieu les définit comme des arguments qu'on utilise sans jamais argumenter à leur propos) ? ».

6. Le vécu de l'interdépendance

La logique de l'accord implique que la situation soit vécue sous le mode de l'interdépendance (« on ne peut pas faire sans l'autre »). L'interdépendance reconnue implique notamment la capacité à comprendre et prendre en compte les contraintes de l'autre (comme la « réserve d'énergie » disponible pour un changement, qui doit souvent être partagée entre différents domaines⁴⁷).

7. Les ressources du tiers

La théorie des transactions accorde beaucoup d'importance à l'intervention de « tiers », qui peuvent endosser plusieurs rôles ; le « tiers provocateur » va peser sur les échanges et en orienter le sens dans une direction qui lui convient ; le « tiers arbitre » va concerner un protagoniste qui sera capable de se placer au-dessus du jeu pour le déplacer, par exemple pour fixer de nouvelles règles ; le « troisième larron » va produire un effet de surprise et, par son intervention imprévue, redistribuer les éléments du jeu.

La **constellation des tiers** sera ainsi un élément clé dans l'évolution des situations de danger ; elle inclut une grande diversité de protagonistes potentiels : un service privé, mandaté ou non, une autre instance, un expert, un parent absent, un service de première ligne, la famille élargie....

8. La prise en compte des déterminations

Le caractère semi-structuré **des situations implique aussi qu'on les considère comme partiellement déterminées, et ce, dans le chef de tous les protagonistes** : leur histoire, leurs ressources, leur « condition » (les repères produits par leur position sociale et incorporés comme des évidences) peuvent influencer sur les interactions. Par exemple, un certain « centrisme de classe » peut amener les professionnels à imposer des exigences normatives (en termes d'espace, de rapport au temps...) qui se présentent à tort comme « universelles » (valant pour tous).

9. L'articulation des niveaux

Enfin, la théorie des transactions impose de se dire que la société tout entière est présente en chacun de nous. Ce travail de lien entre les niveaux « micro » (la situation locale) et « macro » (les enjeux sociétaux) est essentiel pour comprendre et agir. Par exemple, l'évidence des recours au « contrat » et les exigences en matière de « projet » (niveau « micro » des « pratiques »), évidence renforcée par les choix politiques de l'Etat social actif (niveau « meso » des politiques) peut être la « partition » qui transforme les agents en interprètes d'une société où la norme néo-libérale de « l'entrepreneuriat » s'impose comme solution qui aggrave le problème (qu'elle a d'ailleurs créé) : est-il juste d'imposer à chacun de se comporter comme un petit entrepreneur de son existence, « entrepreneur sans entreprise et sans capitaux », comme l'a dénoncé Pierre Bourdieu, quand on sait que ce mécanisme conduit surtout à culpabiliser (et exclure) ceux qui échouent à une épreuve à laquelle ils n'ont aucune chance de satisfaire, comme parfois la recherche d'un emploi, l'élaboration d'un « projet de vie »... ?

47 Christine Mahy, Secrétaire Générale du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, attire régulièrement l'attention sur le danger des « petites exigences » posées par des professionnels de secteurs différents, mais qui, cumulées dans le chef d'une personne en difficulté sans que les professionnels, au regard souvent cloisonné, se rendent compte du poids ainsi subi, deviennent insurmontables ou peuvent faire basculer une situation dans le vide.

Dès lors, un questionnement sur la forme de l'interaction (par exemple qui épouserait voire imposerait la logique entrepreneuriale) peut parfois permettre d'éviter de bloquer le jeu transactionnel.

C) Un exemple détaillé

Revenons à une situation exposée avec un certain détail. Elle nous permettra d'illustrer concrètement différents points de cette trame. Elle concerne un SPJ et a été analysée lors d'un des séminaires consacrés à la transaction ; les participants au séminaire ont pu bénéficier d'une transcription en séquences/unités de sens comme évoqué au point 2 de la trame ci-dessus.

« C'est un gamin né en 1996 dont la mère est en prison depuis 9 ans ; le père est décédé, un suicide – un peu avant que la mère ne soit arrêtée.

De septembre à décembre année 1

Il faut savoir que dans ce dossier là, ce qui pose problème c'est que la compétence territoriale est déterminée par le lieu d'incarcération de la mère. Je dis tout de suite que la mère est infernale en prison, et que donc, elle voyage.

Et à mon sens c'est un scandale que la compétence territoriale du tribunal et donc du SPJ, doive changer.

Donc le TJ de ... va se déclarer incompétent fin août, renvoyer le dossier au parquet de ..., et le SPJ de ... se dessaisit en même temps et nous on reçoit le dossier à ce moment-là, alors que le jugement ne sera prononcé qu'au mois de décembre : donc il y a un flou juridique pendant un trimestre.

Ce qui – à mon avis – balise une partie des problèmes. Et donc l'institution qui héberge le jeune n'a pas de repère, ils doivent héberger le jeune sans mandat, et le jeune n'a pas de référent.

Ils téléphonent au SPJ pour se plaindre des comportements du jeune, mais le SPJ n'a pas de mandat du Tribunal. On a le dossier; on en prend connaissance, il y a des échanges, ma collègue échange évidemment avec la directrice de l'institution.

Et donc, l'institution se plaint de comportements de plus en plus difficiles du jeune, qui a 13 ans. Il fait des petites fugues, il ne va pas à l'école, il est suspecté par les éducateurs de commettre des petits larcins dans le train, dans le voisinage, et il commet des attouchements sur un autre garçon un petit peu plus jeune que lui.

Et donc l'institution fait le forcing et nous, SPJ, on attend d'avoir le jugement du Tribunal de la jeunesse qui sera rendu seulement début décembre.

De décembre année 1 à avril année 2

On fixe immédiatement un rendez-vous après le jugement. Et on a tout de suite l'institution qui arrive avec le jeune. L'institution est très stigmatisante par rapport au jeune, « c'est un marginal, c'est un gars qui ne comprend rien, qui n'a aucune sensibilité » ; le mot « psychopathe » n'est pas prononcé, mais les propos sont ceux-ci : « c'est un jeune qui n'a pas d'émotions, qui n'a pas de sentiments, qui ne s'attache pas – on se demande même s'il est intelligent, et s'il comprend ce qu'on lui dit ».

Et donc, ils sont dans une logique de privation, de sanction : on lui a supprimé le patro, on lui a supprimé les activités pour essayer qu'il amende son comportement. C'est une logique qu'on peut « comprendre » parce qu'ils étaient seuls face à la situation...

Et de plus l'institution ne se sent pas non plus soutenue par la mère qui est en prison.

Une maman qui a un caractère, je le reconnais, très particulier ; d'un milieu gitan, elle est très révoltée, très explosive ; elle s'en prend régulièrement par téléphone à l'institution, et elle peut, le lendemain être tout à fait ... – mais donc ils ne se sentent ni soutenus par les autorités judiciaires – ils sont en attente –, ni par la maman du jeune.

Au rendez-vous chez le directeur, l'avocat du jeune, qui est une personne bien et le directeur, essayent – et la décision sera celle-là d'ailleurs – que l'institution remette en place le patro, ne rentre plus dans une logique de sanction.

Et donc, je pense que l'institution s'est sentie assez disqualifiée lors de ce premier rendez-vous, après ne pas avoir été soutenue pendant plusieurs mois.

Je pense aussi que tout le monde à été étonné de l'analyse qu'ils faisaient du garçon.

Est-ce que c'est intuitivement ou je ne sais quoi ... mais on avait l'impression que ce garçon avait beaucoup de répondant, et qu'au contraire, il ne demandait qu'à interagir et à faire valoir son point de vue - un peu fou-fou, mais ... je ne sais pas dire, mais on ne le voyait pas comme eux en première analyse.

On va aller à deux reprises à l'institution, rencontrer l'équipe.

Il a une sœur qui a 17 ans – tout est lié – c'est difficile de séparer – mais la sœur est dans un projet scolaire avec « autonomie » - elle est aussi très rebelle, mais elle est moins dans « le passage à l'acte » que lui – et pourtant, elle est sans doute beaucoup plus désespérée, plus anxieuse ; elle est plus rejetée par la mère, elle est plus perdue, en fait. Mais elle s'accroche – il y a une scolarité – elle donne le change d'une certaine manière.

Et nous, on est assez étonnés pas le discours de l'institution. Au fur et à mesure de notre intervention, et donc quand on va à l'institution, on a une réunion avec le directeur, puis on va un peu dans le village avec le jeune et on s'aperçoit que c'est un jeune qui connaît la vie du village, qui connaît chaque arbre, chaque banc, qu'il peut nous expliquer des tas de trucs – et donc, on n'a pas du tout à faire – on est convaincu qu'il n'est certainement pas in-intelligent. On a l'impression d'avoir à faire à un enfant attaché vraiment à l'endroit où il a vécu plusieurs années, et qui nous exprime sa peur d'être rejeté, et en même temps, son - comment dire ça, je ne sais pas s'il l'exprime à ce moment là – mais la question qu'il n'est « absolument pas reconnu » dans l'institution – et qu'il est – je ne sais pas si je mélange notre analyse avec la sienne – mais on a l'impression qu'il est très vite identifié comme « il est comme sa mère, et il ne saurait pas être autrement que « un crapuleux en puissance », « un dangereux en puissance », etc.

Et l'institution nous tient un discours de rejet total « on s'en fout d'où il va, reprenez-le ! On n'en n'a plus rien à faire de lui ! » et la deuxième fois qu'on y va on se fait vraiment agresser pendant une heure par une équipe au complet. Alors, il y a des nuances selon les personnes, mais il y a des nuances par rapport à un thème unique « on n'en veut plus ».

Effectivement, lui, évidemment (- je dis évidemment donc je le justifie –) dans un contexte comme celui-là, il reste de moins en moins à l'institution, il ne va plus du tout à l'école et ça ne se passe absolument plus bien, on a des rapports qui reprennent minutieusement tous les comportements du jeune.

Et dans un premier temps, le directeur a demandé un bilan au niveau psychologique pour savoir ce qu'il en était de sa personnalité. Et savoir quel type d'orientation donner à la situation.

Et donc on se retrouve dans un centre – et où la psychologue, quand on présente la situation de l'institution, entre dans un discours en disant « ho, mais, un père suicidé ? quand il aura 18 ans, il mettra sa sœur sur le trottoir, et il ... » et donc, enfin, elle était...

Et donc c'était assez édifiant, parce que je lui ait dit « mais si c'est pour nous dire tout ce qui « pourrait arriver » ça, on le sait – miser sur la « part de risque » de cette situation-là, on peut le faire facilement – tout est « mis » pour que cette situation... – et de l'autre côté dans ses valises, il n'a pas grand chose, donc oui, on peut le dire que c'est une situation « à risque » - si c'est pour nous faire un bilan pour nous dire « que c'est une situation à risque ».

On a dit, non, on arrête, on va en rester là.

On a eu une « note intermédiaire » en nous disant que c'était une situation à risque, que c'était un garçon sans affect, sans émotion, qu'il n'était pas sensible à la vie ...

Voilà, et finalement, on décide finalement de ne pas le laisser dans l'institution où il était placé. On discute avec le directeur, on sait que ce n'est pas une solution, on a l'impression qu'il n'y a plus de relation possible, qu'on est plus dans la maltraitance.

De mai année 2 à novembre année 2

*J'appelle cette période-là « **errance et recherche de solutions** ».*

En attendant de rechercher une prise en charge adéquate, il est placé à X, où il reste deux mois. Mais physiquement, il y reste 4 semaines et le reste c'est essentiellement de la fugue, avec des aller-retours. Il va, il vient.

Il va, il vient, et en même temps, j'ai l'impression que c'est à ce moment que la relation s'installe. Il vient régulièrement au SPJ, parce qu'on lui donne rendez-vous : et il n'a jamais manqué un rendez-vous.

Il nous dit « je vous pose problème, je me rends bien compte que c'est difficile pour vous de trouver ça pour moi. » Il prend le téléphone, parce qu'on lui dit, tu peux téléphoner aussi, si tu veux.

Il prend le téléphone, il explique sa situation, il est bien chez nous. Il est – c'est assez étonnant, il a 14 ans à ce moment-là, il est dans une sorte de partenariat, en recherche de solution. En sachant dire aussi « je ne veux pas ça ».

On va négocier une place dans l'institution Y. Il y a six mois d'attente.

Et pour la première fois, on va voir les grands-parents paternels.

Ces grands-parents paternels sont dans une colère historique par rapport à la mort du père.

Les grands-parents, c'est la grand-mère, et un second mari – avec qui elle était déjà mariée au moment de la mort de son fils. Donc il y a la mort du père qu'ils attribuent au comportement de la mère qui le harcelait. Et la mère qui soi-disant a mis les enfants dans une situation d'errance, et qui, sans doute l'était déjà avant qu'elle soit incarcérée, on s'en doute.

Donc il y a beaucoup de colère, et on a des grands-parents extrêmement nerveux, très tendus, disant « on veut jouer un rôle dans la vie du jeune ». Ils lui ont déjà téléphoné, ils ont déjà contacté l'institution pour prendre des nouvelles, ou l'institution leur téléphonait pour leur en donner – ou pour se plaindre.

Et ils disent « mais il faut qu'il soit nickel au niveau scolaire, il faut qu'il soit ... » donc des exigences complètement démesurées et donc, on ne peut évidemment rien garantir. Et le jeune encore moins.

Donc ces grands-parents vont, pendant quelques mois, dire qu'ils sont disponibles avec certaines conditions. Mais des conditions qui ne sont pas « rencontrables » entre guillemets.

Je passe les détails, mais il va en CAU, en lit de crise pendant 5 jours, on va l'inscrire dans un camp dans lequel il était avec l'institution, il voulait retourner à ces camps où ils vivent dans les

bois, et on a fait le nécessaire pour qu'il soit réinscrit à ces camps-là, il s'est fait mettre à la porte alors que c'était soi-disant l'endroit où tout allait bien se passer.

Il est choppé entre temps pour vol de vélo – donc il y a un 36-4 qui s'ouvre en parallèle en IPPJ pendant 15 jours, puis il revient chez le juge et on est fin août – début septembre à ce moment-là.

Et nous, on a l'impression, tant le directeur que ma collègue déléguée et moi, qu'il y a vraiment de bons échanges avec lui, il a une finesse dans l'analyse qui nous sidère. Quand il parle de sa mère, quand il parle de ses grands-parents, quand il parle de sa situation sociale, on le trouve très intelligent, ça, c'est sûr, « est-ce qu'il est dans l'émotion ou pas ? ». Ça, on ne peut pas dire.

On l'a vu dans un moment de grande colère et de grande déception, quand ses grands-parents avaient proposé de l'accueillir, quand il était à x., et après le camp, et il a fugué en rentrant de la rencontre chez les grands-parents, qui ont téléphoné pour dire « on ne le reprend pas dans ces conditions-là, etc. ». On l'a vraiment vu, là, désespéré, en pleurs, en rage.

Et puis il va deux fois 20 jours – entre temps la mère n'est plus à la prison de ... et est retournée dans une autre où elle avait commencé, je crois, son circuit de détenue. Le juge de la jeunesse, au moment où elle met fin au placement en IPPJ, nous dit « ho, il est difficile, on ne garde pas ce dossier-là ici, la mère est repartie à ..., on renvoie le dossier là-bas ».

Nous on lui dit « Ecoutez, ce garçon est en difficulté, on est en train d'essayer de mettre en place quelque chose avec le jeune et la sœur aussi, si vous renvoyez le dossier, ça ne va pas aider ; on est dans le morcellement. » Au début elle ne dit rien, puis elle dit qu'elle ne peut pas « techniquement ». Elle n'avait pas vraiment tort.

En septembre, le jeune va dans un centre d'accueil d'urgence [en dehors des arrondissements où « on le connaît »], où là il reste 40 jours, sans bouger, il est nickel.

Et on nous décrit « un jeune intéressant, intelligent, qui va rendre des petits services, qui est content de... » on a un autre discours qui nous rassure, nous, parce que c'était vraiment ce qu'on percevait, mais je n'ai pas d'explication – je ne sais pas ce qui s'est passé. Il est, je crois, en recherche de solution, il voudrait bien s'inscrire dans une école à N., parce que quand il était dans le coin, il avait repéré cette école-là. Ma collègue a été le présenter, le directeur a tout de suite vu à qui il avait à faire, et il a compris à quel jeune il avait à faire, et a pu discuter avec lui – envisager, construire un projet scolaire avec lui – imaginer comme ça. Et on a essayé qu'il soit en internat tout près, pour la facilité – mais voilà, pas de place à cet internat-là.

Donc on était à nouveau dans la situation, les 40 jours se terminaient dans le centre d'accueil d'urgence, la possibilité d'un projet scolaire, dont on ne savait pas s'il durerait ou pas, mais il y avait cette perspective-là : et toujours pas de solution d'hébergement.

Donc ma collègue qui est assez fine mouche, comme ça, tenait les grands-parents régulièrement informés... et les grands-parents un peu avant la Toussaint, ont dit, « on veut bien le prendre en dépannage, en attendant qu'il y ait une place. »

Alors, on a été très clairs avec eux.

Mais il faut dire avant qu'avec le jeune, on était déjà très clairs avec le jeune en lui disant que quand il y avait une solution qui ne lui convenait pas, il pouvait toujours fuguer. Moi je lui ai dit : « tu pars quand tu veux ».

Parce que de toutes façons, il le faisait. Et je sais bien que mon directeur a été assez interpellé, « tu te rend comptes de ce que tu lui dis ?! » « oui, mais je pense qu'il faut lui dire ça, qu'il sache qu'on ne va pas le coincer. Si on veut qu'il agisse dans un projet, il faut qu'il ait de la liberté. S'il est coincé, il va ... » et le directeur « tu prends des risques, tu prends des risques... » « de toutes façons, ça ne sert à rien de se voiler la face ».

Et donc, je lui disais ça, et il l'a fait, d'ailleurs.

Et nous, on a essayé de travailler sur les peurs des grands-parents. Ils sont tous remplis de peurs dans cette famille, le jeune aussi.

Peur d'être déçus, peur d'investir pour rien, peur d'être abandonné, d'être rejeté, etc.

Une souffrance, une histoire terrible dont on ne parle pas.

Une grand-mère qui se présente comme très autoritaire, qui « sait », qui donne des ordres etc., mais qui peut douter, quand vous lui dites « oui, mais il y en a peut-être bien d'autres qui pensent comme ceci » « c'est peut-être bien vrai ça ! ... » ; donc elle est très affirmative, mais elle ne demande qu'à changer d'avis, et à ce qu'on lui fasse voir des choses qui la fassent voir un peu les choses différemment.

Et le jeune est entré chez ses grands-parents à la Toussaint - c'était le moment où on devait rentrer le rapport en vue du renouvellement de mesure, et ma collègue a bien insisté dans le rapport pour demander que le dossier soit fixé dans notre arrondissement, puisque, pour le 38 aussi, le dossier aurait pu repartir...

Le parquet n'a pas accepté, et a renvoyé le dossier à ...

Et donc, le directeur, chez nous, s'est dessaisi de son dossier, on a renvoyé son dossier à ...; mais en prévenant que l'avocat allait introduire un recours contre le renvoi du dossier là-bas.

Donc [contre] la décision du directeur du renvoi du dossier. Parce qu'on avait déjà eu une expérience précédente où on avait fait comme ça.

A partir de novembre année 2

Et alors le dossier part, et il faut attendre trois mois pour que ... ne renouvelle pas – parce que le parquet de ... n'est pas d'accord, mais ne renvoie pas le dossier dans notre arrondissement.

Le jeune demande de rester chez nous, parce qu'il estime qu'il est dans une relation avec le directeur – qu'on connaît son histoire, il ne veut pas changer. Et finalement, fin janvier – février, le juge de la jeunesse - celle qui avait dit qu'elle allait se dessaisir parce que c'était un dossier difficile a rendu un ordonnance maintenant le dossier dans notre arrondissement.

Entretiens, on retourne chez les grands-parents, on y va assez régulièrement ; le jeune se lève à 6 heures du matin et va à l'école, tous les jours, ça fait à ce jour presque un an.

Les grands-parents, très vite, étaient dans l'angoisse qu'on trouve une solution d'hébergement dans une institution – on l'a compris dans leur conversation – qu'on « reprenne le jeune ».

Le jeune se plaint énormément des grands-parents qui sont terribles - il est surveillé 24h/24 – on fouille dans ses affaires, on a peur constamment de ce qu'il pourrait faire...

Il travaille bénévolement dans une ferme bio de son village, il va travailler dans un haras avec les chevaux, il rend service, il gagne un peu d'argent. Est-ce qu'il va utiliser son argent de poche ou pas ? Ils nous téléphonent (= les grands-parents) régulièrement pour nous demander notre avis.

Et on discute. J'ai noté « on raisonne avec le jeune », on va le voir à ... tout seul, après l'école, parce qu'on pense qu'il doit avoir beaucoup de difficultés à supporter la vie chez les grands-parents – ce qui est vrai. Et en même temps, il n'a pas envie d'autre chose pour le moment. Et il dit « et si ça ne va pas, je pars ».

Et donc on discute, comme ça, et on fait pareil avec les grands-parents. On a l'impression d'essayer de leur faire voir d'autres points de vue que la logique dans laquelle ils sont – et je crois qu'ils acceptent.

Alors, pour le moment il est amoureux, donc il met fort à mal l'accueil chez les grands-parents, - c'est une période, depuis un mois, qui est beaucoup plus critique. Et les grands-parents essayent de trouver des aménagements, autorisations de sortie etc., passer le WE chez la copine, ou non – ils sont complètement démunis en face de...

*Moi j'ai des questions, parce que – peut-être que les institutions du réseau ont raison sur le « diagnostic ». C'est-à-dire que je ne sais pas ce que « ça va donner comme jeune » - on parlait des « marges de manœuvre » – j'ai l'impression que cet arrangement a permis des choses : **un an de stabilisation**. Comment est-ce qu'on fait passer des perceptions, comme ça, dans une institution – parce qu'on parlait du déni la fois dernière – **j'ai l'impression que c'est presque l'institution qui est dans le déni, à ce moment-là**. Et comment est-ce qu'on travaille dans des logiques comme ça ?*

Nous, on arrive à un moment donné dans une histoire, on n'a pas le vécu que eux, ont, avec le jeune, au quotidien, et pourtant on a l'impression quand même que ...

*Et en même temps c'est la **prise de risque**, aussi, je trouve, par rapport à un jeune qui nous est décrit comme dangereux – parce que c'est vraiment ce que nous dit la psychiatre dans sa « note » - « quelle prise de risque est-ce qu'on s'autorise, quand on est en extérieur comme on est, et qu'en même temps on a un pouvoir de décision ? ».*

Je trouvais que sur le thème de co-construction du projet, on était en plein dedans – c'est ça qui était intéressant. Il y a une spontanéité dans l'expression, qui est vraiment je trouve presque jubilatoire. Donc on sort toujours de ces entretiens avec ces familles-là, soit avec le jeune, soit avec les grands-parents – c'est dur, on est laminés, en sortant de là, mais on a l'impression – on est parfois épuisés, mais on est contents, on est dans de la matière humaine qui est vraiment très stimulante, en fait.

Mais on se pose la question...

Une analyse à partir de la trame

1. La forme des échanges

Elle prend au départ une forme dramatique : vide juridique, une mère rebelle qui « bouge » beaucoup, une institution laissée à elle-même et qui entre dans une logique de rejet puis propose un diagnostic très négatif en partie relayé par une expertise.

Elle laisse peu à peu place à une relation en quelque sorte partenariale entre le jeune et le SPJ.

Le jeune reconnaît l'enjeu : « *Je vous pose problème, je me **rends** bien compte que c'est difficile pour vous de trouver ça pour moi.* ».

A partir de ce moment, on entre en transaction.

Remarquons que ce sont deux formes d'**échanges concrets** qui vont permettre cette évolution de la forme des échanges : les rendez-vous au SPJ (le jeune n'en a jamais manqué un) et les promenades dans le village pendant la deuxième séquence, qui permettent aux délégués de prendre distance par rapport à d'autres objets échangés : les rapports de l'institution, le rapport d'expertise.

2. La prise en compte de la temporalité

La mise en séquences permet de percevoir tout le poids d'une intervention « mal enclenchée », dont les effets risquent d'être terribles : la crainte d'une « prophétie auto-réalisatrice » est bien présente (le pronostic posé, totalement négatif, risque de produire une réaction désespérée de « mise en conformité »).

L'entrée en transaction, outre qu'elle va permettre une association des personnes, laisse toutefois entrevoir une autre issue pour le jeune que la reproduction des problèmes parentaux : (une « vie crapuleuse » ou un suicide). Peu à peu, les échanges permettront à un « compromis pratique » d'être trouvé (ce que le narrateur appelle une stabilisation).

3. Le travail sur les frontières dans certains registres de l'action

Un travail énorme a été accompli par les professionnels du SPJ en la matière.

Quoique travaillant dans le cadre de la contrainte, ils ont quitté la position « hiérarchique » (travail par interdits et sanctions) pour accepter une position partenariale avec le jeune, quasi collégiale à certains moments.

Ils ont surtout joué un « coup » très audacieux dans la situation, en déplaçant très fort la frontière de l'interdit vers le permis : ils ont « autorisé » le jeune à fuguer, en lui reconnaissant des ressources en la matière ; il savait y faire, en se protégeant (élément ajouté par le narrateur en cours d'analyse et implicite dans le récit de départ). Il paraît clair que ce déplacement a joué un rôle majeur dans la construction d'une relation où le jeune s'est vu reconnaître comme personne.

(Double déplacement dans le *registre du pouvoir*)

Les professionnels du SPJ se sont réellement engagés dans la situation, jusqu'à obtenir du Juge qu'elle ne dessaisisse pas du dossier alors que la Loi l'y aurait conduite et que le directeur « couvre » une prise de risque relativement forte (*registre des valeurs*).

Dans le *registre organisationnel*, ils ont fait droit à des moments désorganisés, hors cadre, ce qui a sans doute permis au jeune de dépasser le sentiment qu'il devait fuir pour exister et en lui reconnaissant une sphère privée (variation dans le *registre des sphères de la vie quotidienne*).

Ils ont également réussi à faire réexister en partie le collectif familial, en travaillant sur les peurs des grands-parents (*registre groupal*) et en permettant une reconnexion, certes très partielle, de ce collectif.

Enfin, le narrateur précisera ultérieurement que dans le registre de la *professionnalité*, il a pu s'appuyer sur la forte capacité de sa collègue à personnaliser la relation :

« Il y a aussi le côté – c'est bizarre, mais personnel-impersonnel. Je pense que ça joue beaucoup chez ma collègue – qui est très attentive aux personnes.

Qui les remercie chaque fois tous d'être venus. Que ce soit la mère, ou le jeune. Et elle le fait spontanément. Au début, je me suis dit « elle va remercier chacun? » ; à l'avocat, qui est venu en urgence ; quand on est allé chez les grands-parents, on était à peine sortis de la voiture qu'elle dit « en tout cas votre maison, on la voit de loin! » parce que le grand-père passe sa journée dans ses fleurs, etc., « parce que toutes les fleurs, on les repère de loin » etc. et donc elle « balise positivement » l'entretien. Et chaque fois elle m'étonne, parce qu'elle trouve un truc qui plante un décor – qui est positif. »

Cette interprétation du registre de la professionnalité est probablement très judicieuse avec des personnes qui pensent que « l'on doit garder ses problèmes pour soi » : « *les grands-parents ne veulent pas raconter leur vie à des tiers. Il est hors de question qu'on les envoie chez un professionnel. Ils ne demandent qu'à parler, mais il faut y aller ...* ».

4. Analyse des croyances respectives

Tout l'enjeu dans cette situation a consisté à ce que le garçon, en premier lieu, puisse commencer à croire en la possibilité et l'utilité d'un jeu coopératif mené dans le cadre de la contrainte. Le fait que les professionnels aient pu « tenir », qu'ils aient tenu à garder un dossier compliqué dont personne ne semblait vouloir a certainement joué un grand rôle.

Dans les termes de la justification de l'action⁴⁸, ils ont incarné avec grandeur les valeurs du « monde civique », en refusant de laisser la logique bureaucratique dominer la situation.

5. Formes que prend la lutte pour la légitimité

Un des éléments-clés dans cette situation, qui a permis la « stabilisation » constatée est la qualité de la « mise en doute » : dans le chef des professionnels, ne pas prendre le pronostic ultra-négatif pour argent comptant, tout en restant très attentifs aux éléments de risque mis en avant ; dans le chef des grands-parents, se rendre capables d'une écoute et de conseils « dans le deuxième temps » des entretiens ; dans le chef du jeune, de prendre distance par rapport aux modèles parentaux en essayant de les comprendre.

Le narrateur précise au cours des travaux :

« Et je pense que lui, il se tracasse de savoir quel « type de vie » il aura. Est-ce qu'il vivra ? Parce qu'il parle aussi de mourir régulièrement. Est-ce qu'il vivra ? Est-ce qu'il mourra ? Est-ce qu'il vivra comme sa mère ? Je pense qu'il est dans toutes ces questions-là . »

6. Le vécu de l'interdépendance

Il concerne ici la « solution » de stabilisation qui a pu être trouvée à l'intérieur de la famille, qui a imposé de travailler sur les contraintes posées par les uns et les autres : l'exigence de perfection des grands-parents et leur tendance à l'hyper-surveillance et le désir d'autonomie du jeune (surtout depuis qu'il est amoureux) peuvent s'entrechoquer violemment et compromettre les acquis engrangés. Ce vécu est malheureusement de nature à rendre possible une issue négative.

7. Les ressources du tiers

Même si les éléments décisifs sont la plupart du temps liés à l'intervention des professionnels du SPJ eux-mêmes, qui sont allés relativement loin dans les responsabilités qu'ils ont assumées, des tiers ont eu un impact non négligeable.

La juge qui ne se dessaisit pas du dossier joue un rôle de « tiers arbitre » fondamental.

Des « troisièmes larrons » surgissent opportunément dans une situation relativement bloquée : les grands-parents eux-mêmes, bien entendu, qui acceptent de s'impliquer, même partiellement ; le directeur d'école, qui permet à un scénario de « fin d'errance » de devenir crédible.

Une anecdote complémentaire au récit peut être rapportée ici, pour montrer combien tout cela peut se jouer sur le fil :

« Anecdote : lors de la rentrée scolaire au mois de septembre, le directeur souhaite la bienvenue à tous les étudiants, les nouveaux, etc., et notre gaillard monte sur la chaise, et accueille aussi tous les nouveaux, en disant que lui aussi, il est content d'être là. Et le directeur le remercie. »

On voit immédiatement que si le directeur avait choisi de réagir en réaffirmant la logique hiérarchique, les effets auraient pu être tout autres.

⁴⁸ Nous faisons allusion à la théorie de la justification de Luc Boltanski. L'exposer en tant que telle dépasserait le cadre de ce travail ; nous signalons cependant cette possibilité interprétative pour mémoire.

8. La prise en compte des déterminations

Si les agents professionnels du SPJ ont été capables de prendre distance par rapport à des verdicts de reproduction (il sera comme sa mère, il est dangereux pour sa sœur...), ils n'en ont pas pour autant négligé tous les déterminismes présents dans la situation, notamment culturels, et qui sont de puissants facteurs d'assujettissement, comme nous l'avons vu à plusieurs reprises.

9. L'articulation des niveaux

La situation évoque parfaitement l'enjeu de la subjectivation.

Si nous rappelons encore une fois la définition qu'en donne Alain Touraine :

« J'appelle *sujet* la **construction** de l'individu (ou du groupe) comme acteur, par l'association de sa liberté affirmée et de son expérience vécue **assumée et réinterprétée**. **Le sujet est l'effort de transformation d'une situation vécue en action libre.** »

nous ne pouvons que constater qu'elle décrit parfaitement la visée de l'intervention construite pour et avec ce jeune garçon.

L'analyse que nous venons de proposer montre aussi que le travail de subjectivation n'est possible que s'il est soutenu par un travail institutionnel et par une lutte pour que les institutions deviennent véritablement des « institutions du Sujet ». Dans l'exemple qui nous a été soumis, c'est certainement le cas du SPJ et de l'école fréquentée par le jeune.

Par « institution du Sujet », il faut aussi entendre un travail permanent, jamais garanti, jamais facile, mais peut-être aussi jamais définitivement perdu. L'institution de placement présente au début de la séquence et qui a dû travailler sans mandat avec les difficultés que l'on a vues contribue à l'enjeu par après (complément de récit) :

« Je dois dire à la décharge de l'institution, que la directrice à l'audience, l'année dernière, a revu le jeune qu'elle n'avait pas revu depuis 8 mois, elle a été sidérée de le voir. Elle lui a dit « Je suis vraiment contente de voir comme tu a bien évolué, c'est vraiment une bonne nouvelle de te voir comme ça » ; et il était très fier. Elle l'a reconnu. »

Quelle utilisation de cette trame dans la pratique ?

L'exemple qui nous a été donné dans cette étude de cas nous a permis, sans que cela ait été évidemment prévu, d'illustrer l'ensemble de la trame construite à partir des travaux de J. Remy, L. Voyé et E. Servais.

Nous avons réalisé cette « analyse après coup », dans le cadre de cette recherche, pour permettre une appréhension aussi concrète que possible des types de questionnements auxquels ce modèle peut ouvrir (rappelons que nous avons dit que la valeur qui pouvait être la sienne était de nature heuristique).

L'utilisation éventuelle de cette trame par les agents ne doit évidemment pas suivre la même voie. La question a été abordée lors du dernier séminaire consacré à cette approche. Nous retranscrivons ici un échange entre un participant (P) et Emile Servais (ES) à ce propos :

« P. En termes de « formation » (par exemple pour former les jeunes délégués), ce serait bien que ce ne soit pas « après-coup » qu'on sache ce qui a marché. C'est-à-dire qu'on puisse former, ou apprendre – comment est-ce qu'on fait passer l'expérience,

comment est-ce qu'on transforme ça en « savoir » ou en « transmettre »...

ES. Etre attentif aux registres qui fonctionnent au moment où on est dans l'action et où on la fait – parce que la seule question pour moi, pour le dire bêtement, c'est « ça marche ou ça ne marche pas ».

P. D'accord

ES. Ça marche à quel niveau?

Si on ne sait pas a priori quel registre va fonctionner – vous ne le savez pas : donc on ne va dire à personne « il faut jouer sur ce registre-là plutôt qu'un autre » – mais il faut savoir qu'on peut, abstraitement, travailler sur des registres différents – et qu'on peut s'arrêter à un moment donné en le faisant (« c'est manifestement celui-là qui à l'air d'aller »). A mon avis, c'est la logique de la théorie ; on peut la critiquer, mais... »

Cette balise relativement fouillée n'est donc pas appelée à être utilisée de manière programmatique (choix ex ante des « registres » à mobiliser par exemple), mais à soutenir un recul réflexif, quand on cherche, notamment collectivement, des ressources nouvelles dans une intervention, que ce soit dans le cadre d'une co-intervention, d'un échange de délégué à délégué en chef, d'une réflexion en équipe, etc.

Nous allons d'ailleurs voir maintenant que c'est sur de semblables processus collectifs que les services publics misent prioritairement pour relever le défi de l'évaluation des situations de danger.

SIXIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LE CARACTERE COLLEGIAL DE L'EVALUATION DES SITUATIONS DE DANGER

Nous avons jusqu'ici tenté de démontrer que l'évaluation des situations de danger trouvait son sens politique et sociétal dans la logique de l'accord ; à cette fin, nous avons proposé de lire la question de l'accord à partir de trois dimensions :

- le fait qu'il permet une homologie relative entre la visée du Décret et les moyens de sa mise en œuvre ;
- le fait que la pratique de l'accord équivaut à une entrée en transaction ;
- le fait que l'accord équivaut à une sortie du « registre pratique » et nécessite de tous les protagonistes qu'ils « montent en réflexivité ».

Nous avons ensuite tenté de définir des balises qui permettent aux agents de vérifier que l'évaluation des situations de danger qu'ils produisent avec les bénéficiaires est suffisamment « en accord avec la logique de l'accord ».

Nous nous sommes posé pour ce faire trois ordres de questions :

L'homologie relative qui sous-tend l'accord est-elle suffisante ?

Le caractère réflexif de l'accord est-il effectif ?

Le cadre relationnel fonctionne-t-il au mieux ?

Les balises qui ont été déduites des matériaux récoltés peuvent en un sens être qualifiées de générales, puisqu'elles « traduisent » le cadre dans lequel le travail d'évaluation s'effectue.

Les éléments récoltés dans les entretiens et séminaires permettent de produire des balises plus « spécifiques » au travail d'évaluation des situations de danger, même si la coupure entre les deux niveaux est loin d'être nette. Les balises spécifiques « reprennent » en effet les éléments constitutifs de la logique de l'accord et les traduisent au plus près des pratiques.

Dans cette partie, nous allons tenter de formaliser une balise qui concerne les **initiatives des professionnels** qui font que l'évaluation des situations de danger est un véritable travail sur le sens, multi-dimensionnel et stratégique.

En tant que **mode de mise en œuvre qui ressortissent à l'organisation du service public lui-même**, cette balise vient compléter et spécifier les balises générales qui touchent au caractère réflexif de l'accord.

Un élément des plus frappants dans les interviews réalisées est en effet l'affirmation sans cesse réitérée par les professionnels qu'en matière d'évaluation des situations de danger les **processus** de travail spécifiques au service pour soutenir la prise de décision et l'évaluation des situations sont primordiaux, qu'ils priment dans tous les cas les outils éventuels qui pourraient être utilisés.

Par processus, nous entendons ici **des manières de fonctionner pour interroger le sens de la situation par des éclairages adéquats**. Dans certains cas, mais non dans tous, ces manières de fonctionner débouchent sur des modes d'organisation particuliers, éventuellement déclinés en procédures à respecter.

Au travers des entretiens, il apparaît en effet très clairement que les processus priment dans tous les cas. Pour les services, il n'y a clairement pas de recette, pas de routine instituée de A à Z, pas de « dispositif panacée » qui permettrait, pas exemple, que chaque délégué puisse, seul dans son coin, passer chaque situation à la moulinette d'un même canevas systématique. Au contraire, les processus, toujours originaux et propres à chaque équipe, génèrent, de manière variable selon les services, des outils appropriés, qui sont des adjuvants pour les processus, dans un cycle de réciprocité continu. Les modes d'organisation qui s'adaptent sont alors une conséquence de ce flux réciproque.

Est-ce à dire que ces processus, décrits comme centraux, sont indéfinis, si différents d'un service à l'autre qu'ils peuvent conduire, le cas échéant, à des inégalités de traitement selon les arrondissements ?

Il faut répondre non. Les processus ont un point commun en tant qu'éléments déterminants de la démarche : ils répondent à des **fonctions** bien spécifiques, qui, elles, sont invariables.

Pour définir ce que nous entendons par « fonction », nous nous référons à la définition qu'en donne le linguiste Vladimir Propp. Il a analysé⁴⁹ un grand nombre de contes traditionnels russes, et montré que, quels que soient l'histoire, le décor ou le profil des héros, ces contes étaient tous structurés autour d'un nombre limité de fonctions (il en a identifié 31,) qui constituent leur morphologie. La fonction correspond non à l'action d'un personnage en tant que telle (par exemple il vole un objet), mais à cette action définie du point de vue de sa signification dans le déroulement de l'intrigue (en volant, il commet une transgression). Le fait de voler (mais qui aurait aussi bien pu être dans un autre récit le fait de parjurer, d'insulter, de désobéir, de mentir, de gifler, etc.) **a donc pour fonction** d'introduire dans le récit une transgression, qui va appeler bien entendu d'autres fonctions – et donc d'autres actions - en retour, faisant ainsi **progresser** le récit. Les récits peuvent donc se décliner dans des histoires apparemment différentes, mais qui mettent toutes en œuvre les mêmes invariants fondamentaux.

Les fonctions sont donc des invariants fondamentaux qui constituent, dans le cas qui nous occupe, la **morphologie de l'action d'analyse** des SAJ et SPJ dans les situations de danger. Ce sont des éléments constants, quels que soient les acteurs qui les mettent en œuvre, quelle que soit la spécificité de la situation, quel que soit le dispositif imaginé.

Cette notion de fonction nous permet d'identifier des parties constitutives fondamentales qui font progresser l'action des SAJ et des SPJ dans la prise de décision en matière de danger, alors même que, de l'avis de tous, « c'est toujours du cas par cas ». Mettre à jour ces fonctions invariantes, c'est donc permettre une formalisation de ce qui est agi à l'état implicite.

Ces **fonctions** incontournables, chaque service les met en œuvre d'une manière différenciée, adaptée à sa situation, en **choissant tel type d'organisation plutôt que tel autre**, en formalisant des procédures précises ou en optant pour des manières de faire plus informelles, en adoptant des outils existants ou en les forgeant de toutes pièces. Quelle que soit la manière dont ces fonctions s'incarnent, l'essentiel est qu'elles soient présentes.

49 Vladimir Propp, *Morphologie du conte*, 1928, 2e éd. 1969, trad. fr. 1970, rééd. Seuil, coll. « Points essais », 1973.

On sait qu'une harmonisation des pratiques des SAJ et SPJ est recherchée par les services avec l'administration centrale ; elle doit en effet faire exister effectivement la visée d'égalité de traitement qui est au cœur de la culture des services publics.

La recherche montre qu'en matière d'évaluation des situations de danger, l'harmonisation pourra se faire au niveau des fonctions des processus, sans pour autant descendre jusqu'à leur « interprétation » particulière.

Pour produire cette catégorie de balise, nous donnerons à la fois :

- une description des fonctions que nous avons pu identifier ;
- une description des diverses solutions organisationnelles que nous ont décrites les services, sachant qu'une solution organisationnelle n'est pas nécessairement destinée exclusivement à remplir une seule fonction ;
- des exemples concrets, en différenciant les types de services (SAJ ou SPJ).

En procédant de la sorte, nous avons pu en même temps agréger certains modes de fonctionnement différents selon les situations et en rendre raison, dans une logique de type structural, puisque la diversité des processus est raisonnée par rapport à des fonctions invariantes.

Les fonctions sont les suivantes :

- Filtre et aiguillage
- Distinction crise/urgence/danger
- Recul réflexif dans une forme de collectif
- Distanciation critique:
- Lien
- Temporisation dans la séquence décision / action
- Ponctuation / validation

Elles sont décrites dans les chapitres suivants.

Chapitre 1 - La fonction de filtre et d'aiguillage

Cette fonction vise à diriger la situation vers le traitement le plus adéquat dans les plus brefs délais – qu'il s'agisse de la réception de nouveaux dossiers, de dossiers dont il faut vérifier les possibles ouvertures antécédentes dans le secteur de l'aide à la jeunesse, ou de contact concernant des dossiers en cours au service.

Cette fonction n'est donc pas réservée aux nouvelles situations mais concerne tous les contacts et peut se retrouver à tous les moments de l'évolution d'une situation au service : nouvelle demande, événement, contact pour information, inquiétudes, rendez-vous, renouvellement, fermeture, etc. ; et si elle concerne principalement les jeunes et toute personne de la famille concernée par une situation, elle peut inclure également tous services impliqués, et d'autres instances de décision par exemple.

Cette fonction est assumée (en proportion différente selon le type de service et selon son fonctionnement) par deux à trois entités : le pôle de permanence, les permanences sociales de délégués, le pôle administratif.

- **Le pôle de permanence en SAJ**

« Pôle », « section », ou encore autrement nommé, il s'agit de la spécialisation d'une partie de l'équipe des SAJ – de façon fixe ou en tournante – qui se consacre à recevoir les différents contacts que le service peut avoir concernant une *nouvelle situation*. Il est avant tout un organe de lecture rapide des demandes et de classification, avant analyse par les DPC et conseiller.

Cela implique que les délégués à ce poste ont la responsabilité, qu'ils partagent généralement avec un délégué en chef, d'examiner les demandes et de leur donner une suite immédiate adéquate. Les étapes qui se retrouvent le plus souvent sont les suivantes : premier contact (téléphone, mail, fax, présence physique d'un demandeur) et analyse de la demande par le délégué de permanence qui décide :

- de proposer une orientation (y compris en se chargeant, le cas échéant, d'accompagner les bénéficiaires) ;
- d'effectuer lui-même une petite investigation notamment s'il manque des données premières à la visualisation de la situation ou à l'explicitation de la demande ;
- de se charger lui-même d'un suivi léger sans envoyer la situation à l'ouverture d'un dossier en investigation proprement dite ;
- de relayer au DPC pour les situations qui nécessitent clairement une ouverture de dossier en investigation et qui passeront dès lors aux délégués dit « de la section sociale » ou « en individuel » ;
- de suspendre l'entrevue et de faire appel, en séance, au DPC ou au conseiller éventuellement dans des cas particulièrement « tangents », avant de revenir à la famille ;
- ou de prendre un rendez-vous en urgence avec la famille et le conseiller si nécessaire.

« La permanence permet de mettre l'accent sur l'accueil, assurer la qualité de l'accueil ; la qualité de l'orientation. » (SAJ de Dinant)

*« Ceci est très important pour le service car ça permet de donner une même réponse à toutes les personnes qui viennent au service et que le fait de tomber sur un ou l'autre délégué ne puisse pas faire varier l'accueil lui-même car la réponse passe par le filtre d'un échange avec le délégué en chef et donc chaque personne qui est reçue par le service **reçoit le même traitement et sa situation est analysée à travers les mêmes critères.** » (SAJ de Bruxelles)*

*« Ou aussi filtrer afin de **ne pas ouvrir trop vite des situations en section sociale.** Bien sûr, il y a quand même des situations où ça semble tellement flagrant que c'est tout de suite [en section sociale], ce filtre-là n'est pas appliqué. Mais je veux dire justement dans les situations où c'est un peu limite, et bien ça permet qu'il y ait une analyse, un accompagnement, etc., qui évite une ouverture. » (SAJ de Dinant)*

Solutions organisationnelles

Fonction identique, diversités de pratiques de permanence

Une des particularités de certains SAJ est de mettre en place un **système d'appui systématique** aux délégués de permanence afin de les épauler dans leur tâche, qu'il faut reconnaître comme particulièrement délicate, de classification : dans ce cas, une procédure est mise en place pour que les délégués de permanence puissent, lors des premiers entretiens, échanger systématiquement avec un DPC sur les orientations qu'ils envisagent. Ceci est une solution primordiale pour les délégués de permanence afin qu'ils puissent être au clair dans leur fonction de premier aiguillage de la situation. [Exemple : SAJ de Liège]

Les décisions sont toujours en fin de compte ratifiées par (un DPC et) le conseiller, mais la famille pourra bénéficier d'une réponse de la part du délégué de permanence qui soit la mieux réfléchi qu'il est possible dès le premier accueil.

Dans certains cas, le filtre qui est proposé aux familles comme à tout « signaleur » est conçu aussi dans une visée d'égalité de traitement, pour que toutes les demandes reçoivent la même attention et pour qu'il y ait une même cohérence dans les réponses des délégués grâce au repère commun que constitue la consultation du DPC durant les entretiens, quel que soit le délégué de permanence. [Exemple : SAJ de Bruxelles]

Le pôle de permanence peut être subdivisé, dans les gros arrondissements. La subdivision porte sur le fond (une partie des délégués de permanence se centre sur les situations « 39 » - ou « 9 » à Bruxelles), ou sur la forme (permanence téléphonique/permanence physique).

Il va de soi que le bon fonctionnement d'une permanence implique pour le service le choix d'une organisation particulière pour qu'un DPC soit toujours présent au service et disponible pour recevoir les délégués de permanence à tout moment. Certains DPC précisent que s'ils sont toujours disponibles pour tous les délégués, il y a une priorité aux délégués de permanence. [Exemples : SAJ de Dinant et Namur]

En ce qui concerne les services plus restreints en personnel, si le pôle de permanence est assuré généralement en tournante, le délégué de permanence peut se trouver épaulé à tout moment par les délégués présents au service.

Si la taille de l'arrondissement rend difficile pour les familles un accès physique au service, il se peut que l'accueil téléphonique double d'importance; il est apparu primordial au service d'avoir toujours la possibilité d'un relais au delà du délégué assigné en tournante pour cette permanence, pour désengorger la réception téléphonique – [Exemple : SAJ d'Arlon]

- **Les permanences sociales de délégués en SPJ**

Il existe aussi des permanences au SPJ, qui n'ont pas pour unique fonction de filtrer ou d'aiguiller (puisque cette fonction est en partie réservée au juge), mais qui peuvent prendre en charge cet aspect. Ces permanences sont organisées de façon différente, qui peut ressembler au premier abord aux permanences des délégués de section sociale/permanence de dossier que les SAJ mettent en place, mais elles peuvent partager avec la section administrative certaines fonctions que l'on retrouve dans les pôles de permanence des SAJ – notamment en ce qui concerne la réception et le filtre (analyse et redirection des appels).

Les permanences des délégués au SPJ impliquent souvent toute l'équipe sociale, qui l'assument tour à tour ; il s'agit de définir un jour précis où les familles et contacts concernant une situation puissent trouver le délégué en charge de celle-ci. Il a été précisé que les permanences au SPJ sont essentiellement des permanences à distance, car il y a peu de visites au service. Et pour ce qui est de l'accueil, la majorité des demandes se font par fax ou par téléphone, voire par GSM directement aux directeurs ou directeurs adjoints – les filtres sont donc différents que ceux du SAJ.

Il y a au SPJ un travail permanent de réception des demandes/appels concernant des dossiers en attente du premier rendez-vous ou en cours, ou des demandes de contact avec d'autres délégués dont il faut faire le relais. Ainsi, lorsqu'un délégué est de permanence, il est également confronté à chaque occasion à une évaluation rapide de la situation suivie par un collègue si ce dernier n'est pas présent. Même s'il ne s'agit pas d'une nouvelle situation pour le service, il y a des occasions où il va prendre directement le suivi du dossier et d'autres où il va indiquer aux personnes les heures de présence du délégué et leur proposer de le contacter directement. Dans d'autre cas, quand il s'agit d'avancer des informations utiles, il pourra directement répondre aux questions des personnes. Les écrits sont essentiels également dans ce sens, car pour filtrer ces appels, le délégué doit pouvoir consulter des notes d'évolution de la situation pour évaluer s'il faut traiter l'appel dans la journée ou si la situation des bénéficiaires peut patienter jusqu'au jour de présence/permanence du délégué en charge ; dans ce dernier cas, le délégué va pourvoir aux informations pressantes et renseigner les horaires du délégué titulaire.

Il est à noter que les jours de permanence des délégués titulaires sont indiqués aux familles lors du premier contact, ce qui permet de faciliter l'aiguillage des informations lorsque les personnes concernées par un dossier désirent contacter ce délégué.

En règle générale, tous les services, qu'ils soient SAJ ou SPJ, assurent la présence d'au moins une instance et/ou d'au moins un DPC au service à disposition des délégués.

Les outils les plus utilisés sont celui du **partage d'expérience**, notamment l'expérience des DPC et des instances de décision, et celui de l'échange dans la réflexion.

- **Le pôle administratif**

Tant au SAJ qu'au SPJ, le **pôle administratif** peut également remplir une part de la fonction d'aiguillage, avec cette différence qu'elle ne va effectuer aucun filtre mais uniquement une redirection appropriée en fonction des permanences existantes, des délégués présents ou des DPC et des instances de décision.

De plus, l'équipe administrative peut endosser le rôle de facilitateur en recherchant des données antérieures sur un dossier, ou en permettant aux différentes personnes qui seront impliquées dans une situation d'avoir un dossier avec les informations, constitué de toutes les pièces nécessaires, ce

qui permet au délégué et aux instances de se réunir plus rapidement autour de dossiers dont ils auront chacun pu s'informer. Un certain nombre d'outils concrets ont pu être mis en place pour faciliter la circulation et la rapidité de l'information : fiche de premier contact, modèles de courrier aux parents issus de l'harmonisation des pratiques, etc.

« Alors au niveau organisationnel, on a des couleurs pour hiérarchiser la rapidité d'intervention du service administratif. Donc normalement si on voit ce type de farde [rose] arriver, on sait que c'est une orientation, en tout cas un classement au niveau du SAPA [pôle de permanence], donc au niveau du service administratif, ils savent qu'il faut classer et envoyer un courrier peut-être au service extérieur mais qu'il n'y a pas une urgence à retravailler dedans. S'il voit cette farde jaune arriver, ils savent que c'est un dossier gestion permanente, et là c'est que l'on a demandé aux délégués du SAPA de pouvoir revoir les gens assez rapidement et donc on sait que ces fardes-là elles sont assez prioritaires. Et si on voit que cette farde jaune est emballée dans une farde bleue, on sait que ce dossier là va aller au niveau du SIAPAC [ouverture de dossier en section sociale] et là aussi il faut être assez rapide pour pouvoir le constituer. Ce sont les codes couleurs qu'on a trouvé pour simplifier au niveau du travail administratif. » (SAJ de Liège)

Chapitre 2 - La fonction de distinction crise/urgence/danger

De l'avis des services, les trois notions ne peuvent être mélangées. Si dans les trois cas, il y a toujours souffrance de la part des familles ou des jeunes (souffrance qui doit être prise en compte), s'il y a la plupart du temps un sentiment d'urgence extrême, il convient de ne pas jeter les forces du service de manière équivalente dans chaque cas de figure. Cette fonction de distinction est donc importante, car c'est elle qui permettra de « doser » aussi justement que possible la réaction nécessaire.

Ici encore, la réalité des SAJ et des SPJ est différente. En SAJ, il peut y avoir des situations de crise qui peuvent se « dégonfler » rapidement, d'autres qui comportent un certain degré d'urgence à soulager sans traîner sous peine de se diriger vers le danger. Il peut y avoir des situations urgentes sans qu'il n'y ait nécessairement de danger. Il peut y avoir du danger qui ne nécessite pas une réaction brusquée. De plus, il faut différencier autant que faire se peut urgence objective et urgence subjective, induite par la souffrance des familles ou par les inquiétudes des services qui suivent la famille. Dans cette fonction, le poids des éléments psychologiques et des pressions diverses se fait parfois durement ressentir sur les épaules des délégués.

En SPJ, le danger a déjà été qualifié par le jugement, et l'urgence s'inverse en quelque sorte : il ne s'agit plus de décider de manière urgente puisque c'est fait, mais de voir « le degré de gravité sur la gravité ».

Enfin, comme l'on sait, un cas particulier d'urgence est prévue par le décret via l'article 39 (9 dans l'Ordonnance).

A) La crise

« Mais les « crises » sont plus de l'ordre de l'événement qui change une situation, qui change la donne, l'équilibre des relations dans une situation (fugue, pétage de plomb...). Et qui fait en sorte que cet équilibre risque de faire basculer la situation dans le danger : et là, donc, on peut se retrouver face à des situations de danger, parce que parfois il y a des coups perdus, des risques de tentatives d'atteintes à l'intégrité physique, psychique ou mentale de l'enfant ou du jeune par lui-même ou par d'autres.

Il y a aussi les « crises » qui n'en sont pas tout à fait, comme les conflits civils, les conciliations. Ce sont des crise de couple, entre les parents, où les parents utilisent les enfants dans leur conflit et ce genre de situation ne pouvait pas être géré aussi rapidement que maintenant ; ce ne sont pas des situations qui vont nécessairement déboucher sur un dossier si les parents peuvent y voir plus clair dans le conflit avant que la situation ne s'aggrave par exemple, ou qui vont finir par trouver des solutions avant que l'investigation du délégué ne s'achève : parce qu'il s'agit d'une crise entre les adultes, mais pas nécessairement d'une crise que les délégués vont pouvoir résorber tout de suite au vu d'autres dossiers. Ici, la permanence permet justement de porter aussi son attention sur ces situations et de les résorber plus rapidement sans devoir ouvrir de dossier en section sociale. » (SAJ Dinant)

Pour dégonfler la crise, la première étape est d'**assurer un véritable accueil, une écoute authentique**, qui ne fait pas sentir à la personne en détresse, qui appelle au secours, une autre forme d'urgence qui ne le concerne pas, celle du service qui accumule les dossiers. La **disponibilité** est alors essentielle. C'est ce que cherchent les pôles de permanence en SAJ, et en ce sens la

spécialisation des pôles (permanence d'une part, section sociale de l'autre) semble bénéfique pour gagner sur les deux tableaux : pour la famille et pour le service.

- **Etre « là maintenant » pour la crise qui est « là maintenant »**

Une première manière de désamorcer l'urgence ressentie dans les crises est de lui opposer **non une réponse immédiate, mais une disponibilité immédiate**, qui permet de se poser et d'évacuer des tensions.

« Je pense qu'au niveau de l'intensivité de l'accueil et la qualité de l'accueil pour les gens qui se présentent, puisque la personne qui est de permanence a plus de temps devant elle, donc à la fois c'est quelque chose qui doit se faire sur un court terme, mais à la fois finalement c'est un accueil qui est plus long, plus intensif ; puisque éventuellement c'est accompagner une jeune qui a fugué trois fois, qui en a un peu marre d'être chez elle, des choses comme ça.

*Et c'est vrai que moi qui lis quand même tous les rapports d'investigation sociale, je me disais souvent avant le pôle permanence, et bien ce qu'on aurait pu éviter d'ouvrir. Parce que quand la déléguée [de la section sociale] avait fait l'investigation, et bien **la crise était déjà passée**, les gens avaient trouvé eux-mêmes des solutions. Enfin quand on en discute avec les déléguées, elles acquiescent ; parce qu'il y a beaucoup de situations comme ça. Et je trouvais, vu quand même le nombre de situations gérées par les déléguées, que c'était quand même une perte de temps, alors qu'on aurait pu se consacrer aux situations qui nécessitaient vraiment une aide spécialisée.*

*Et puis moi je trouve que c'est aussi un peu un manque de respect vis-à-vis des familles qui sont **dans la crise là maintenant**, et le fait d'avoir autant de dossiers à gérer au niveau individuel au niveau section sociale, et bien parfois c'est vrai qu'on ne répondait pas immédiatement le lendemain à la crise, on envoyait notre avis de passage, on allait chez les gens dix jours après, et en dix jours chez les personnes qui sont en pétard, et bien il y a beaucoup de choses qui peuvent se passer. Tandis qu'ici avec la section de permanence ça permet de répondre, d'être plus réactif à la crise dans les jours qui suivent. Et généralement les échos, même si on a un court délai, c'est quand même des gens qui remercient souvent [les délégués] d'avoir été écoutés, **d'avoir été entendus dans leurs difficultés là maintenant.** (...)*

Je pense qu'il faut qu'on soit attentif aussi à ne pas amplifier non plus. Donc là je crois qu'il faut être attentif ; parce qu'il y a des situations où, si on donne un peu trop d'importance à ce qui se passe, on risque d'amplifier. Donc ça je trouve qu'il faut toujours être prudent aussi. Mais en tout cas, au niveau de la qualité de l'accueil des gens qui sont comme ça dans des moments de crise, moi ça me paraît tout à fait positif. » (SAJ Dinant)

*« Il y a bon nombre de coups de téléphone où les gens nous disent j'ai **besoin d'une aide tout de suite, là**, on prend le temps d'écouter correctement, convenablement les gens et on se rend compte que ce sont souvent des parents qui commencent à être dépassés, qui ne savent plus quoi faire, on leur propose de venir à nos permanences, on leur donne nos horaires, on explique calmement, c'est aussi l'avantage que ce soient des sociaux qui répondent au téléphone et voilà. On propose nos horaires de permanence on dit bien aux gens il n'y a pas de rendez-vous à prendre, mais voilà nos horaires de permanence pendant lesquels vous pouvez vous présenter.*

*Quand on arrive à avoir **une écoute de qualité**, je pense que les gens, quand c'est possible, quand la disponibilité est là, je pense que les gens peuvent déjà faire tomber un peu l'inquiétude etc. parce qu'ils **ne se retrouvent pas devant 50000 portes** et ils ne savent pas laquelle franchir, donc ils sont venus frapper chez nous en ne sachant pas si c'est vraiment là qu'ils doivent venir, une fois qu'on leur dit « écoutez, par rapport à ce que vous me dites je peux vous orienter vers tel ou tel service ». J'ai une réponse, je peux entamer quelque chose, donc **c'est rassurant aussi.** » (SAJ Liège)*

Ce principe de disponibilité se retrouve aussi, mutatis mutandis, au SPJ. Si on ne peut pas parler de crise au même titre que pour les situations qui arrivent au SAJ, il n'en reste pas moins que le premier contact avec le service est un moment particulièrement délicat. Le premier entretien, qui se fait avec le directeur, est le lieu où se jouent les suites de la relation ; c'est aussi le lieu où, souvent, c'est la première fois que le jugement est expliqué aux personnes qui le reçoivent par la poste et n'ont alors pas d'explications orale de ces décisions, ce qui peut être particulièrement angoissant. Prendre le temps de l'accueil est donc essentiel.

Les SPJ ne travaillent qu'avec des situations de danger, il y a donc une première partie de l'évaluation d'une situation qui leur vient de l'extérieur et qui est cristallisée dans les notes de synthèse du SAJ et dans le jugement. Leur première distinction se situe surtout au niveau des circonstances de la situation de danger qu'ils doivent travailler avec les personnes concernées, et ils tâchent de mettre en place les mécanismes nécessaires pour installer un climat le plus serein possible étant données les circonstances, lors de la première rencontre. Les directeurs vont souvent prioriser les nouvelles situations en rendez-vous plutôt que les renouvellements afin d'avoir au moins eu une première connaissance de la situation mais aussi afin que les personnes concernées ne se sentent pas lâchées dans le vide.

« Et je trouve qu'il y a cette ligne du temps dont on va repartir et il y a la parole des gens, ce qu'ils vont nous dire aussi. Parce qu'entre ce qu'on a dit d'eux au tribunal et ce qu'ils vont nous dire, il y aura peut-être des choses qui vont changer. On aura peut-être pensé à inviter des gens qu'on n'aura peut-être pas pensé inviter au SAJ. Donc on voit parfois d'autres partenaires parce qu'au tribunal on invite (l)également bien père et mère ce qu'on ne fait pas tout le temps ; enfin il y a parfois certains dossiers où ça ne s'est pas fait ; donc il y a peut être des choses qui vont essayer de changer, et c'est à cette entrevue-là qu'on va tout de même essayer de requalifier, où est l'état de danger et sur quelles bases nous allons travailler sur l'année qui va venir puisque le mandat que nous donne le juge c'est un an maximum de prise en charge (...). Je pense que c'est à partir de cette première entrevue qui, je pense, est toujours la plus importante : qu'est-ce qui passe, qu'est-ce qui ne passe pas ; est-ce qu'on a su parler d'alcool si on parle d'alcool dans la maison, est-ce qu'on a osé parler de la maltraitance parce qu'on pense qu'il y a de la maltraitance (...). Et alors la dernière chose qui me semble importante, c'est « qu'est-ce qu'il y a toujours derrière le symptôme ». Ça ne servait à rien de quitter le judiciaire si ce n'était pas pour que nous, travail social, nous allions chercher derrière l'alcoolisme, derrière la violence, qu'est-ce qu'il y a comme souffrance qui se vit dans la famille et c'est bien là-dessus qu'on va d'ailleurs travailler nous, ou mandater des équipes pour y aller. » (SPJ de Tournai)

- **Réactivité maximale et à facettes multiples**

Pour assurer la fonction de distinction, les services organisent une réactivité maximale qui permet d'éclaircir la situation au plus vite, en faisant se rencontrer très vite les différents interlocuteurs, bénéficiaires, conseiller ou directeur, services, ce qui permettra de donner une réponse appropriée à la crise.

*« Parfois le délégué [de permanence] pense qu'il faut que ce soit ponctué par un conseiller, quand on n'arrive pas à s'en sortir, et que chacun reste sur sa position. Et alors c'est vrai que ça arrive le jour même parfois le conseiller reçoit la famille en direct (...) pour ponctuer les choses, pour poser le cadre et dire dans quoi on est et qu'est-ce qu'on fait aujourd'hui ici et maintenant. Enfin je pense plus à des ados dans des périodes de crise où il ne veut pas rentrer et que les parents ne veulent pas qu'il aille ailleurs, et voilà, et on reste un peu figés sur... Parfois le fait de passer la main à l'autorité administrative, le conseiller, et bien on est quand même dans autre chose, tout devient un peu plus officiel. Et, enfin, parfois **ce sont des moments qui permettent de décoincer**. Mais il se fait aussi que sur l'arrondissement on a un service mandaté qui travaille la crise. Et donc il est arrivé*

que dans une gestion de permanence, très vite, à l'ouverture d'un dossier, ce service intervienne, et qu'après son intervention brève, parce que par définition elle est brève, on puisse en rester là.» (SAJ Namur)

« Le nombre de fois où « on parle sur les familles », où on est tous en train de s'inquiéter en réseau sans même le renvoyer aux personnes, or de leur dire « venez au bureau parce que nous sommes inquiets », c'est peut-être la meilleure parade qu'on peut faire.

*Donc ça demande essentiellement, en termes d'outils, une capacité de se contacter entre délégués et directeurs, et une **capacité de réactivité de notre part**. Et de se dire que voilà, dans certains cas, il faut se voir rapidement.*

Idem je pense pour un jeune qui commence à tout casser dans une institution, je pense qu'on a intérêt à être préventif et peut-être que le délégué voit le jeune assez rapidement dès qu'il a commis cet acte pour ponctuer, et comprendre ce qui s'est passé et aller voir le directeur. Parce que si on laisse les choses se dégrader, on va se retrouver avec des situations qui n'étaient pas urgentes mais qui – parce qu'on n'a pas trouvé ou eu la bonne réponse - vont le devenir. Donc ça c'est toute la question de la disponibilité et des moyens. Je ré-insiste parce que il n'y a pas de « trucs » on peut trouver des belles procédures mais, pour ça, il faut que les délégués soient disponibles et les directeurs après, évidemment, pour proposer assez rapidement des entrevues et des mises au point. » (SPJ Tournai)

- **Se donner le temps d'apaiser les situations**

L'organisation du pôle de permanence varie d'un arrondissement à l'autre, mais la plupart du temps, un délai de première intervention sans ouverture de dossier en section sociale a été prévu, pour permettre de désengorger la section sociale. Ce délai est mis à profit pour « donner du temps au temps » et sortir des situations de crise qui, pour douloureuses qu'elles soient, ne nécessitent pas une prise en charge plus importante.

*« Au niveau de l'équipe du SAPA [= pôle de permanence], elle a à gérer parfois des situations de crise (...) et il arrive parfois qu'au bout de **2 mois** d'intervention [délai maximum que se donne le pôle de permanence à Liège], la crise est dépassée et on peut aussi clôturer. » (SAJ de Liège)*

*« Il y a trois déléguées qui sont de permanence tous les matins, sauf le mercredi matin, pour recevoir les nouvelles situations physiques je dirais, les gens qui viennent à la permanence physiquement, donc qui accueillent la première demande et qui prioritairement travaillent dans le cadre d'une gestion de permanence qui dure **un mois** sauf dans des situations particulières où on sent que cela devrait passer dans le suivi, il y a le passage au délégué du suivi qui se fait après contact chez le délégué en chef. » (SAJ de Mons)*

*« Je crois que le fil conducteur du pôle permanence, c'est l'efficacité de la réorientation, et le temps laissé au délégué lui permet de s'assurer que la réorientation est correctement effectuée; puisqu'il a **4 semaines** pour le faire. Il peut même accompagner les familles dans le service. » (SAJ Dinant)*

*« Pour des premières demandes et pour essayer de désarmer la crise, les délégués de permanence effectuent une « mini investigation - feedback » de **15 jours maximum**, qui leur permet notamment de prendre contact avec les autres personnes impliquées dans la situation : le jeune/enfant, les parents, des familiers ou des intervenants directement impliqués.*

Ils réunissent un maximum d'information afin de rassembler également les perceptions de chaque partie : une deuxième intravision a alors lieu avec le DPC lorsqu'il y a une investigation de ce genre, afin de bien établir si la demande relève des missions spécifiques du SAJ : si oui, alors une qualification se fait. » (SAJ de Bruxelles)

« Mais sur le plan du fonctionnement tout est possible, toutes les combinaisons sont possibles, dans le sens où pendant la gestion de la permanence, donc de **2 mois maximum**, il se peut que le conseiller ne rencontre jamais les intéressés ou en tout cas pas dans les deux premiers mois. Parfois, au contraire, il arrive que le conseiller soit déjà physiquement présent dans la situation, parce qu'administrativement, parce qu'il y a des décisions qui sont prises, parce qu'il y a déjà un service qui est mandaté par exemple pour travailler la crise ou des choses pareilles. Donc tous les cas de figure sont possibles ». (SAJ de Namur)

B) L'urgence

« Il y a aussi une discussion entre urgence, danger, parce qu'il y a une différence, donc ça, on discute. L'urgence d'intervenir qui n'est pas nécessairement liée à la notion de danger et inversement. » (SAJ de Namur)

« L'urgence, c'est quand il faut trouver une solution aujourd'hui pour le jeune. Si le jeune est mis à la porte, maltraité, qu'il y a suspicion d'abus très important, on ne peut pas se permettre d'attendre de trouver des solutions sur des jours. C'est le jour même qu'il faut trouver une solution.

Donc la réelle urgence, c'est au niveau de la protection et de l'hébergement.

D'ailleurs la permanence permettrait de créer par les délégués qui seront visibles à ce moment, de créer un « réseau d'urgence » pour essayer de trouver des solutions assez rapides. De prendre le temps de pouvoir se créer un « réseau d'urgence » entre guillemets. » (SAJ de Dinant)

« Mais l'intervention urgente n'est pas nécessairement une situation de danger, mais elle nécessite de dire « pour éviter que cette situation ne devienne situation de danger – que ce danger ne soit mis en œuvre à l'encontre du jeune aujourd'hui, il faut agir pour pouvoir laisser un peu de distance, pour que chacun puisse réfléchir » et donc ça, c'est elle qui fait la première analyse. Elle la fait, elle peut rencontrer la délégué en chef en disant voilà, cette jeune ne rentre pas, parce qu'elle vient avec le PMS et le PMS dit « la jeune ne veut pas rentrer aujourd'hui qu'est-ce qu'on fait ? ». On n'a pas assez d'éléments, parce qu'on ne sait pas si l'état de danger est avéré ou pas avéré, mais on croit le jeune dans ce qu'elle dit, les parents peuvent être invités. Elle parle avec la délégué en chef, on se parle soit directement, ou à trois (délégué-DPC) ou à deux (délégué-DPC, délégué-conseiller, DPC-conseiller) pour dire « qu'est-ce qu'on fait ? ». Quand c'est clair qu'il faut absolument agir le jour même, alors on agit le jour même ; si c'est agir le jour même, ça ne veut pas dire qu'il y a une décision qui va être prise, ça peut aussi être rencontrer les personnes, apaiser les choses, et ce n'est pas nécessairement l'état de danger, parce qu'à la permanence on n'a **pas d'outils pour pouvoir évaluer instantanément l'état de danger** d'une manière extrêmement rapide. » (SAJ de Nivelles)

« Est-ce qu'on a eu des situations d'urgence où il n'y a pas eu un plan « Mac Gyver » qui soit mis en place ? Quand le jeune ou l'enfant est là avec ses paquets dans la salle d'attente, que les délégués doivent gérer le bébé toute la journée ici (dans les bureaux) en allant vite chercher le lait qu'il faut à la pharmacie du coin, le linge et tout cela. Mais ce n'est pas forcément la meilleure solution. » (SAJ de Charleroi)

- **Etre au clair**

« Dans une discussion sur les questions particulières sur lesquelles le délégué est inquiet, ils [les parents] sont d'accord ou pas d'accord, on voit sur quoi ils sont d'accord, sur quoi il ne le sont pas, mais il est important de dire très clairement à la famille sur quels points on est vraiment inquiet pour certain délégués.

Ça doit rester clair.

Les familles sont toujours au courant des inquiétudes que l'on a(...). Les inquiétudes, ça ne veut pas dire qu'on est déjà dans la qualification d'état de danger. Il y a des inquiétudes dans la situation, et la famille en général partage ces inquiétudes. Sauf si les parents sont complètement dans le déni, sinon, eux-même n'ont pas non plus de visibilité dans la situation, ils ne comprennent pas ce qui se passe ni vers quoi on va. » (SAJ de Charleroi)

- **Faire la part des choses dans les points de vue**

« Il faudrait presque trier l'urgence « de qui »? L'urgence du parquet, l'urgence des services de première ligne, l'urgence de l'intervenant qu'on a mandaté, ou bien l'urgence des familles et des jeunes? » (SPJ de Tournai)

« Donc la difficulté aussi c'est de concilier entre les appréciations de l'extérieur, et ça peut aussi générer de l'incertitude et parfois, en tout cas au SAJ, parce que à un certain moment on doit prendre la responsabilité, il y a un organe officiel, le SAJ, qui doit qualifier quelque chose. Mais il y a toutes les ingérences qui viennent de part et d'autre par rapport à une perception peut-être du fonctionnement du service lui-même, à l'hôpital ou ailleurs, et qui dit « pour nous c'est un état de danger » et que le délégué ne constate pas cet état de danger, que la famille est collaborante – peut-être qu'elle ne collabore pas avec l'hôpital – et qu'on va arriver vers une autre situation. » (SAJ de Charleroi)

« Et puis, l'urgence du Parquet n'est pas nécessairement l'urgence du SAJ. Ce que eux nous envoient comme urgence en disant « attention » dans le fax ; et que nous, avec les éléments qu'on a on se dit « mais comment on démarre ça ? ». Ce qui est encore plus difficile, c'est quand on a un courrier de l'hôpital, avec très peu d'éléments, « mère avec profil psychologique fragile », quelques éléments, une petite lettre, et voilà, « sort demain », ou des PMS qui envoient une lettre fin juin quand eux se retirent en faisant part de problématiques lourdes. Oui, c'est une structure scolaire, mais on nous envoie tous les paquets ... Et pour les vacances, ils disent « Dépêchez-vous de mettre en place parce que les vacances arrivent ! » Or, voilà, comment mettre en place, c'est difficile de se faire une idée, est-ce qu'il y a danger, ou non ? » (SAJ de Namur)

« Ce qui me permet de relativiser souvent, c'est de pouvoir voir l'autre parent. Un papa ou une maman qui nous décrit une situation catastrophique et on se dit « Houlà ! Dans quoi on est ?! » enfin, à la limite on est un peu dans un vent de panique, et puis on rencontre l'autre parent et qui dit complètement autre chose, et donc, voilà, ça permet de se dire... C'est une description de la situation, il y en a une autre, et donc, on peut aussi être faussé dans le premier exposé vers une situation de danger, et parfois ce n'est qu'une seule lecture. » (SAJ de Namur)

- **EN SPJ : des circuits différenciés**

« Au SPJ, la situation de danger ayant déjà été qualifiée, la distinction en matière d'urgence va être de juger « d'une gravité sur une gravité ». Dans l'urgence c'est aussi la personne qui vient et qui dit « c'est urgent » et nous, en tant que délégués, il faut aussi qu'on fasse la part des choses. Ce qui est urgent pour la personne n'est peut-être pas aussi urgent pour le délégué ; et pour le directeur, c'est parfois encore vécu différemment. Ou comme l'urgence des intervenants, pas seulement la famille ou les jeunes. Et donc ce n'est pas toujours évident en tant que délégué quand on reçoit l'information – hormis tout ce qui est administratif, forcément - pas de relativiser mais de remettre

un peu les choses... Parce que ce n'est pas toujours évident quand on a des équipes ou des familles qui sont parfois très présentes et qui disent « voilà c'est urgent » et on est un peu pris dans leur jeu... Ou encore, c'est le Parquet qui nous sonne et qui dit « crise, un PV de police, il y a eu une intervention de police la veille dans des situations où nous sommes » ; pour nous dire « attention là il y a quelque chose qui est en train de se passer d'inquiétant » ; donc là, c'est généralement le GSM du directeur qui sonne. » (SPJ de Tournai)

« Au niveau des modes d'organisation en tout cas, ce qu'on relevait par rapport aux décisions en matière de danger, tout d'abord c'est qu'on intervient sur base du jugement, donc sur base au préalable d'une décision qui a été prise. Donc on a différencié un petit peu, en fonction notamment si on avait une décision de placement ou pas.

Si on avait une décision de placement dans le jugement et qu'à un moment donné on devait aller vers un placement en urgence – ça se fait sur base d'une décision de la directrice qui dit, à un moment donné qu'il faut faire une recherche d'hébergement d'urgence. (...)

Si on n'a pas de placement, donc que c'est un accompagnement éducatif et qu'il y a une situation de danger qui nécessite un placement, on a accès à l'urgence via le 39. Et donc, ça, je pense qu'au niveau du fonctionnement, c'est toujours – ça passe par un premier rapport qu'on transmet à la directrice avec les inquiétudes et, en fonction d'un accord pour une éventuelle demande de 39, c'est signalé au parquet qui cite au niveau du juge et qui prend, ou pas, une décision. » (SPJ de Nivelles)

*« Si c'est un jugement **d'un tout petit de trois mois** où on est, déjà, à la lecture du jugement dans le placement et qu'on a un accompagnement pour le moment, c'est clair que **dans les 15 jours le rendez-vous** sera mis pour permettre au délégué d'entamer très rapidement. Donc ça, je pense que dans les délais, l'avantage d'un petit service, c'est de pouvoir, quand même, fixer plus rapidement. Et c'est la lecture du jugement qui, je pense, est très importante, ainsi que la note de synthèse du SAJ pour pouvoir – en tout cas – cerner où est l'urgence. Où est, vraiment, la priorité ? » (SPJ de Nivelles)*

- **Un cas particulier de l'urgence : les 39 (9)**

« Il est également important de noter que les DPO (délégués permanence ordonnance) ne gardent pas les dossiers, ils sont là pour établir les conditions de possibilité d'un travail à venir : tant au niveau de l'investigation première pour les démarches les plus urgentes, que pour l'établissement d'un lien et d'une direction générale à prendre ensemble.

Ce sont en quelque sorte des agents de transaction de première ligne qui essaient d'établir un diagnostic des conditions de possibilité de cette transaction qui, elle-même, aura lieu au niveau des délégués du secteur social.

Or ces « 9 » il y en a un tous les deux jours : donc une quinzaine par mois. » (SAJ de Bruxelles)

« La particularité du 39 c'est qu'on doit aussi proposer la solution. Nous autres, ici à Liège, en tous les cas. On dit ce qu'on va faire et quelle mesure on est capable de prendre, la solution qu'on est capable de prendre. On ne soumet pas au parquet « voilà il y a une urgence, maintenant débrouillez-vous ». C'est nous autres, c'est le délégué, c'est le délégué qui fait le travail, et puis on soumet ça au parquet, avec la solution. » (SPJ de Liège)

« On n'est pas perturbés, ici, je pense par rapport aux 39. Je pense que dans certains arrondissements, ils sont très perturbés, très angoissés et très stressés. Pour nous ce n'est pas dérangeant. Peut-être que c'est la culture de Charleroi, mais on n'est pas tellement dérangés par les

39. On les met dans les 14 jours, pour moi c'est un impératif, ce n'est pas un agenda qui doit empêcher de voir les gens dans les 14 jours (...) Je crois que cela fait partie de l'aspect du droit des gens d'avoir, en tout cas dans les 14 jours, des contacts avec le délégué assez rapidement (dans les 2 jours qui suivent la prise de 39), et d'avoir un rendez-vous avec le conseiller ; on essaye le 13ème jour en général. Maintenant si effectivement le matin les parents s'excusent, enfin ou ne s'excusent pas mais ne sont pas là tout en disant « voilà on n'est pas là parce qu'on », il y a quelque chose qui fait que ce n'est pas une absence qui doit être vécue comme un manque de collaboration, on peut demander la prolongation. Mais je veux dire, cela doit venir des familles. (SAJ de Charleroi)

« Ce que j'avais relevé aussi, moi, c'est dans le placement d'urgence, ce qu'on essaye de faire, mais de façon un peu informelle, c'est d'intervenir à deux délégués, pour les 39. Si on a encore la possibilité de le faire, alors, par souci de soutien par rapport aux collègues, ne serait-ce que, voilà, l'une conduit pendant que l'autre sait gérer l'enfant, des choses comme ça. Pour ne pas être seuls face à - parce que les urgences ? C'est les urgences à quoi ? Des coup de fils, trouver une solution, contacter les uns, les autres, fixer avec le tribunal une audience, embarquer les enfants après la décision. Enfin des choses comme ça. Donc, on essaye d'être à deux pour gérer des grands moments d'urgence. » (SPJ de Nivelles)

C) La possibilité du danger

- **Au SAJ, désamorcer les alarmes excessives et dédramatiser l'urgence d'une intervention nécessairement spécialisée**

Le délégué de permanence qui reçoit des familles suite à une interpellation ou à un signalement est souvent le premier à leur expliquer « les dires » qui planent sur la situation et donc à énoncer pour la première fois les inquiétudes des uns et des autres, tout en s'en distanciant puisqu'il est là pour investiguer sur la consistance de ces dires.

« C'est clair que nous, en permanence, quand on nous amène des situations de crise ou des situations que nous amènent parfois les intervenants extérieurs avec **pleins de choses qui font bien mousser**, et on y arrive... il faut qu'on prenne le temps ; le temps des entretiens, le temps de **mettre en place** des services qui, en effet, interviennent sur la crise pour se donner, pour se dire : « est-ce que le danger il est bien là ou est-ce qu'on est dans des difficultés qu'on peut travailler ? », « dans quoi est-ce qu'on est ? ». Donc il faut vraiment qu'on prenne ce temps-là et qu'on arrive à dégrossir la situation un maximum. Parfois, effectivement, le fait de recevoir un « écrit alarmiste », et puis on rencontre les personnes, et on va vers une perception différente d'une situation qu'on aurait effectivement pu qualifier de danger ; on se dit « voilà, il y a des choses qu'ils mettent en place, il y a des intervenants qu'on peut solliciter.. ». Voilà, **on est parfois dans « la nuance » des choses.** » (SAJ de Liège)

« Même si parfois il y a des situations qui, au premier abord pouvaient être évaluées comme des situations de danger, (on se rend compte que) **grâce à des choses qui ont été mises en place par la permanence : ça a même permis de classer le dossier.** Donc ça, on en a quand même eu quelques-unes, où, parce qu'il y a le service de première ligne, voilà, il y a des tensions qui ont pu diminuer en famille. J'imagine un exemple : la situation est gérée par l'équipe SOS, on a été sollicité et on a considéré que c'était du danger – situation d'abus ou de maltraitance – mais c'est géré par l'équipe SOS, donc voilà.

Ou un jeune qui vivait chez sa maman – il y a des circonstances qui – et on a permis de rétablir un contact avec le papa, des choses comme ça ; et c'est là où **les choses peuvent parfois évoluer assez rapidement.** » (SAJ de Namur)

- **Anticiper un effet de déséquilibre produit par l'action elle-même**

La fonction de distinction a pour objet d'examiner les situations des familles, bien entendu, afin de les éclaircir, mais elle doit aussi veiller à examiner l'autre versant de la problématique : la piste de solution envisagée ; est-elle adéquate dans la situation, ne risque-t-elle pas de faire pire, de précipiter le déséquilibre de la famille au lieu de ramener un peu de sérénité et de stabilité ? Distinguer entre crise, urgence et danger n'est donc pas qu'une question de diagnostic (untel = crise, untel = danger), ce n'est pas un tri (untel ici, untel là) : c'est éviter que tout le poids d'une situation ne soit dirigé que vers un seul plateau de la balance. Il n'y a pas de linéarité entre le problème et la solution, telle solution qui conviendra à telle famille, ne conviendra pas du tout à une autre. (Ce point sera développé dans la 7^e partie).

Chapitre 3 - La fonction de recul réflexif

La troisième fonction se centre sur la possibilité, pour les professionnels mais aussi dans une certaine mesure pour les bénéficiaires, d'opérer un recul réflexif collectif en cas de doute sur la situation ou en cas de pression difficile à assumer (inquiétude des services, demande du juge, etc.). Cette fonction s'exerce à l'interne du service :

Ce qu'on cherche aussi, c'est d'éviter l'invasion de la subjectivité et/ou de l'émotion dans la situation tout en donnant une place aux réactions humaines, permettre de relativiser si besoin est l'urgence réelle ou présumée de la situation ou la dureté des rencontres, favoriser la réassurance tant des professionnels que des bénéficiaires, en ne laissant personne « suspendu dans le vide ».

« On fait un travail d'équipe en fonction de la nécessité de la situation mais pas de manière [systématique]. On n'est pas une équipe pluridisciplinaire non plus. Mais on ne le sera jamais. Et en même temps ce n'est pas cela qu'on nous demande je pense, on peut aller prendre ailleurs en demandant un bilan, etc. » (SAJ de Charleroi)

« La subjectivité mais, ça, elle est tout le temps là la subjectivité, mais il y a aussi des éléments de pression qui viennent de l'extérieur, que ce soit de la part du signaleur par exemple, soit parce que le signaleur trouve que la situation est dramatique et qu'il faut agir vite, soit à l'inverse parce qu'il trouve que, bon, ce n'est quand même pas si grave que cela, c'est souvent le premier cas qui arrive. Mais et aussi selon ce que le signaleur, j'ai envie de dire, se décharge voilà...(…). Parfois ils préfèrent se décharger et décharger leur responsabilité vis-à-vis du SAJ et donc à ce moment-là, nous on ne le perçoit pas nécessairement, au départ. Donc l'acteur extérieur est quand même important parce que je pense que ici à l'intérieur on a quand même (je n'aime pas l'expression mais enfin je n'en trouve pas d'autre) des verrous nombreux à ce qu'on ne laisse pas aller la subjectivité des uns et des autres trop loin. Mais vis-à-vis de l'extérieur on ne sait pas très bien quelle est la [part de subjectivité]. » (SAJ de Mons)

Ce recul réflexif ne peut se réaliser que dans une forme de collectif. Le croisement des points de vue à l'interne du service s'organise sous des formes diverses, procédurales ou plus informelles.

- **La triangulation entre délégué, DPC, instance de décision**

La triangulation est la méthode la plus utilisée dans les services, aussi bien en SAJ qu'en SPJ. Le délégué de permanence (ou celui de la section sociale d'ailleurs) qui reçoit tout le poids de la situation et qui doit en faire une analyse rapide doit pouvoir être épaulé dans sa tâche. C'est pourquoi on trouve une grande variété de formules, de la plus informelle, en cas de nécessité seulement, jusqu'à un système de permanence de DPC, de conseiller ou de directeur adjoint. Mais dans tous les cas, les rôles de chacun sont bien clairs : *« Le délégué propose, le conseiller dispose, chacun est aussi un peu dans son rôle ; moi je donne mon avis aussi, parfois aussi si j'estime qu'il y a lieu d'ajouter un élément. Les familles sont tout à fait informées de ça, ils savent que les délégués font des propositions et que les décisions se prendront avec le conseiller titulaire. » (SAJ de Nivelles)*

La politique de la « porte ouverte » et du « GSM allumé ». Les DPC comme les instances se tiennent à disposition des délégués s'ils en éprouvent le besoin. Le cas échéant, le conseiller ou le directeur peut recevoir immédiatement la famille.

« On travaille à porte ouvertes, sauf s'il y a des personnes dans les bureaux, des familles ; donc il y a des échanges dans tous les sens, donc on essaye aussi d'avoir une cohérence par rapport à la décision ou l'orientation finale, on peut dire qu'on se parle entre plusieurs personnes, mais en priorité pour pouvoir avancer, c'est avec la déléguée en chef et les conseillers, pour donner les orientations. » (SAJ de Nivelles)

« Pour nous, cela nous semblait quand même important, le fait qu'il y ait plusieurs regards sur la même situation : le délégué, le délégué en chef et le conseiller, sur certaines situations ; justement les situations peut-être un peu limites. Moi [conseillère] ça m'est déjà arrivé qu'avec les délégués, on ne soit pas d'accord ; mais alors je trouve que je dois me justifier, en fonction du décret, en fonction des motivations du décret. Une déléguée qui trouvait que la parole de l'enfant qui se plaignait de maltraitance était peut-être commanditée par de la famille éloignée, moi je suis partie du principe que la parole de l'enfant, c'est la première chose que j'ai écoutée. Mais je dois pouvoir, moi, l'expliquer au délégué, ce n'est pas d'autorité, je dois me justifier je trouve, si on n'est pas d'accord l'un comme l'autre on doit pouvoir s'écouter. Et en vue de préparer l'entretien chez le conseiller – puisque l'idée c'était de préparer l'entretien avec la famille et les enfants, etc. – il faut quand même toujours arriver à un moment donné à faire en sorte qu'on se comprenne, même si on n'est pas forcément d'accord, et qu'on entende ce que dit l'un et l'autre. Cela, c'est la responsabilité in fine du conseiller. Mais le délégué doit pouvoir écouter et l'entendre sans claquer la porte. » (SAJ de Mons)

Le break institué systématiquement lors de la permanence : le délégué de permanence, durant l'entretien, laisse la famille seule quelques minutes pour exposer le cas au délégué chef, avant de revenir trouver la famille.

« Alors l'entretien, si c'est un dossier qui ne fait pas l'objet d'une ouverture, l'entretien est géré par l'équipe du SAPA et les personnes, les familles ne retournent pas sans que les déléguées soient venues nous consulter [les DPC]. Donc on discute ensemble de la situation et puis, forcément, si c'est nécessaire on sollicite le conseiller qui est de permanence. Ce que nous essayons de faire, ce n'est jamais une seule personne, un seul agent ici qui prend sur lui la responsabilité de se positionner par rapport à une famille, il y a les déléguées, il y a les délégués en chef, il y a les conseillers adjoints. » (SAJ Liège).

La cascade, permettant une analyse séquentielle qui s'étoffe au fur et à mesure des consultations, opérant ainsi un « affinage » de l'analyse en même temps qu'un recul réflexif.

« Je crois que quand il y a des fameux signaux d'alarme qui s'enclenchent, systématiquement c'est des discussions qui vont avoir lieu à trois niveaux puisque la déléguée va aller trouver la déléguée en chef en disant « là je suis vraiment inquiète pour cette situation-là ». Et puis la déléguée en chef va un peu aussi accompagner la déléguée chez la conseillère. Mais il peut y avoir une discussion à 3 parce que là on se dit « qu'est-ce qu'on fait? ». Donc on est rarement tout seul face à une situation de danger. Enfin en tout cas dans le cadre d'une permanence, peut-être pas dans l'individuel. » (SAJ de Namur)

- **L'appel à l'équipe pour prendre du recul**

La notion de solidarité dans l'équipe a été plus d'une fois mentionnée lors des entretiens.

Dans les plus petites équipes, l'informel est plus fréquent, ou bien il s'enchaîne dans des séquences semi-formalisées.

« - Il y a des possibilités d'échanger : délégué-DPC ; délégué-DPC-conseiller; DPC-conseiller ; il y a aussi des échéanciers mensuels, donc on passe en revue tous les dossiers qu'on a avec la conseillère adjointe, et alors il y a aussi tous les échanges plus informels entre la déléguée qui est en investigation et la déléguée de permanence, ou dans les couloirs, entre délégués.

- On ne dit pas les couloirs, on doit dire les bureaux... enfin dans la cuisine aussi.

- Donc échanges informels (...) et [pour les rapports] aussi ; voir si on comprend la même chose, parce qu'on essaye d'être clairs dans l'écrit mais on peut aussi avoir une interprétation. Les mêmes mots n'ont pas la même signification pour tout le monde donc on peut essayer de clarifier, pour être certaine de ce qu'on... « est-ce qu'on a bien compris ? » ou « moi, est-ce que je me suis bien exprimée ? », parce qu'avec la charge de travail parfois c'est compliqué de bien écrire. Et donc voilà, ça peut être un ajustement aussi parfois par rapport à ça. On avait aussi souligné la solidarité entre les délégués pour le travail sur les situations ; on en avait parlé aussi. Se sentir soutenus les uns les autres, on est dans nos situations et en même temps, on sait qu'on peut échanger avec la déléguée en chef, avec les conseillers, avec nos collègues aussi, directement et ça c'est très riche pour nous aussi. » (SAJ de Nivelles)

Des formes de « co-intervention » ponctuelles sont possibles ; elles sont généralement pensées comme un système de renfort dans un certain nombre de situations.

« Ils (les délégués) peuvent travailler en binôme, cela c'est en fonction un petit peu des situations, on peut se dire que cette situation est assez lourde et il serait préférable qu'ils travaillent à 2, mais là aussi rien n'est systématisé, c'est vraiment au cas pas cas. » (SAJ de Liège).

« La co-intervention, on ne sait pas la systématiser, vu le nombre de situations, le nombre de délégués, donc on la fait dans des situations particulières. C'est surtout par rapport à la violence des parents. Ou des grosses fratries. Par exemple, si on invite les personnes à nous rencontrer et qu'ils ne viennent pas ; j'ai eu le cas ici, la maman n'est pas venue une fois, et de ce qu'on disait dans le pv c'était quand même assez inquiétant pour les enfants et on disait en même temps que le papa était super menaçant, agressif, etc. Donc je me suis dit « je vais aller en famille la semaine d'après » et là j'ai demandé si je pouvais avoir quelqu'un qui venait avec moi. Donc c'est plutôt un soutien. C'est plus sécurisant. Mais c'est plutôt un soutien parce qu'on va quand même chez les gens, il y a quand même une démarche d'intrusion et il n'y a rien à faire, il y a quand même de l'ingérence aussi, même si on n'est pas de la police ou quoi, on va quand même constater certaines choses. Donc, là, cela s'est très bien passé et après l'autre collègue ne vient plus, c'est moi qui vais toute seule, mais ça, on le dit aux personnes. Maintenant, j'ai eu le cas aussi où il y avait une fratrie de 7, 8 enfants, avec une situation à tous les niveaux, cela partait dans tous les sens, et là, j'ai demandé pour avoir quelqu'un aussi avec moi, parce que 7, 8 enfants, on s'est dit à 2 on est peut-être quand même plus armées, avoir deux regards. Mais c'est super intéressant d'aller à deux. Moi j'ai eu aussi une demande parce qu'une déléguée, par rapport aux propos des parents, avait des difficultés à se situer, donc effectivement une demande de co-intervention, ce qui permettait à l'autre délégué d'observer le gestuel, le non-gestuel, et de donner sur une situation qu'il ne connaissait pas, de donner un regard ; ça peut éclairer aussi, parce que la déléguée était vraiment trop dans l'empathie avec la famille, avec

la maman, ça permettait de prendre du recul. En fait tout est possible, je pense, il ne faut pas avoir de cadre rigide par rapport à cela. Par rapport à la violence, c'est aussi comment chacun peut vivre ça, il y a des délégués qui, par rapport au même PV, peuvent dire « là j'ai besoin d'un soutien », et d'autres qui vont dire « non je n'ai pas besoin d'un soutien ». Puis il y a des situations qui entraînent une charge émotionnelle beaucoup plus lourde que d'autres aussi. Mais cela, ça dépend de chacun. » (SAJ de Charleroi)

« C'est le DPC qui, lorsqu'il distribue les dossiers aux délégués, leur présente des points d'attention particuliers et leur propose, pour des raisons spécifiques, d'entamer la situation à deux. Il se peut également que le DPC accompagne en co-intervention un délégué pour son premier rendez-vous ; dans ce cas, le DPC agit comme un lien de familiarisation entre le délégué et des familles avec qui il a pu travailler par le passé par exemple, dont il connaît les parents, ou le jeune. Dans les autres cas, il s'agit de co-intervention dont les raisons sont semblables aux autres services (accompagnement au premier rendez-vous lorsqu'il s'agit de renforcer la présence du service (crainte de comportements violents) ; une mixité des genres peut aussi être visée, ou lorsqu'il s'agit de doubler l'entrevue d'une observation, par exemple partage de la dynamique de l'entrevue avec les parents et avec l'enfant/le jeune. » (SAJ d'Arlon)

*« Et il y a la **co-intervention** qui est institutionnalisée.*

Nous avons fait une formation avec quelqu'un d'extérieur qui est venu nous expliquer ce que c'était que la co-intervention – ce n'est pas rien « qu'aller à deux en famille » ; c'est vraiment faire un travail ensemble.

C'est une information qui s'est doublée d'une formation parce que l'équipe était preneuse, et puis il y a eu des séances de supervision.

Et on va redemander une supervision à la co-intervention puisqu'on a eu des nouveaux dans l'équipe. Pour leur ré-expliquer et montrer concrètement le travail à deux.

[Dans ce cas les deux personnes peuvent s'occuper du dossier de l'entrée jusqu'à la clôture] sauf quand elles estiment que ce n'est pas nécessaire, si la situation ne le justifie plus, et parce qu'on a une charge de travail telle que ça ne sert à rien d'être à deux sur un dossier ; parce que ça augmente la charge de travail des délégués. Je pense que 10 co-interventions c'est bien, mais il y a des délégués qui en ont plus. 10 co-interventions ça veut dire que vous en avez dix dossiers en plus aussi de votre charge de travail.

[C'est plus que ponctuel?] oui, c'est une organisation de travail entre délégués, ce sont eux qui décident « dans tel dossier j'aimerais bien de l'aide » et voilà.

Dans une co-intervention, certains délégués vont quand même souvent jusqu'au bout ensemble. » (SPJ de Nivelles)

En SPJ, le même type de circuit (de l'informel au formalisé pour repartir vers l'informel) se retrouve également.

« Le recul réflexif ça fait vraiment partie de la procédure (tout à fait visible et institutionnalisée) et, à la fois, ça fait partie de démarches informelles qui se font à tout moment.

Et voilà, entre les moments informels et institutionnalisés, la vérité des dossiers, c'est qu'on a aussi des moments informels pour réfléchir, prendre du recul, avoir du soutien et les deux éléments peuvent se côtoyer aussi. Il y a des processus institutionnalisés et en même temps on peut garder une certaine souplesse pour avoir une capacité informelle pour avoir ce type de recul.

*Pour les institutionnalisés, par exemple, il y a des entretiens mensuels des délégués avec chacune des instances de décision, directeur et directrice adjointe. Donc, **tous les mois** chaque délégué refait le tour de ses dossiers avec le directeur et la directrice adjointe.*

Il y a des réunions d'inter-vision, aussi dans le cadre du service social (délégués et DPC) aussi, qui sont institués. Ce sont aussi des moments formalisés et institutionnalisés. Et, d'autre part, le DPC, le directeur et la directrice adjointe travaillent la porte ouverte et donc, ça veut dire qu'à tout moment, le délégué peut débarquer dans le bureau. Et alors, entre collègues aussi.

Il y a des réunions de service social, les délégués avec le DPC. On avait aussi les intervisions – on les mettait pendant le temps de midi, mais ça ne fonctionne pas très bien donc on va reprendre deux réunions par mois : une, c'est une réunion avec possibilité d'intervision si on n'a pas d'invités et l'autre c'est intervision. Donc ça fait une possibilité d'une au moins par mois, et peut-être plus si un collègue veut parler d'un dossier quand on est tous réunis. C'est un collègue qui présente, qui fait part de ses difficultés ou qui demande l'avis de l'équipe ». (SPJ de Nivelles)

Chapitre 4 - La fonction de distanciation critique

La fonction de distanciation est le pendant du recul réflexif qui se joue principalement dans les débats. Une fois brisé le cercle de la solitude dans le choc de la réception d'une situation, une fois renforcé le sentiment de pouvoir s'appuyer sur quelqu'un pour décanter le dit, discuter les interprétations, disputer le cas échéant en opposant des controverses, on peut commencer à réfléchir posément et poser des jalons qui permettront de ponctuer la situation.

- **L'usage critique des écrits à tous les stades de la situation**

Les écrits permettent d'assurer cette fonction de distanciation. **Les écrits assurés à l'interne** tout d'abord (fiche de premier contact, rapport de la déléguée de permanence, rapport d'investigation, puis, en cours de prise en charge, rapports d'évaluation), autant de documents qui *arrêtent* à un moment donné le cercle de l'interrogation.

Ecrire, c'est reformuler. Il y a donc toujours un point de vue dans les écrits, mais un point de vue qui s'impose de s'appuyer sur des données objectives. Les coucher sur le papier provoque une première distanciation. Cela permet au délégué de prendre de la distance avec son propre point de vue, de se relire de l'extérieur, d'analyser la situation parfois autrement ; cela permet aux délégués, aux DPC et aux instances de décision d'échanger et d'objectiver la situation, et, par une mise en récit, de développer l'historique et l'évolution de la situation dans son ensemble. Les écrits ne sont pas des artefacts administratifs : ils sont partie prenante de la situation, ils ont un véritable rôle d'acteur. C'est pourquoi ils font partie de la chaîne de réflexion, ils s'y intègrent, ils en sont indissociables.

« Le rapport d'investigation permet de mettre à plat les attentes, les perceptions de la situation par les personnes impliquées ou les intervenants extérieurs. Cela permet une prise de recul : c'est une recontextualisation accompagnée d'un échange avec le conseiller. Parfois la situation est difficile à qualifier dès le départ. Quand c'est sur base d'un écrit, il y a possibilité de téléphoner à l'envoyeur. Et, d'autre part, le délégué a toujours la possibilité de demander d'apporter des nuances qui permettent une requalification à la baisse comme à la hausse. Cela se fait par un écrit du DPC au conseiller ». (SAJ de Bruxelles)

*« Mais c'est vrai que, dans le dispositif, il y a ce moment important du **rapport** après avoir quand même rencontré plusieurs personnes, avoir l'écho des intervenants, de vraiment, enfin c'est un peu l'équivalent de la pause en permanence, de prendre un peu un temps de recul.*

Le fait de rédiger, d'organiser sa pensée, et bien c'est un moment important.

Dans tous les dossiers, il y a toujours un rapport, une trace écrite de ce qui a été fait, collecté.

*[Ça permet] d'objectiver les choses et de se dire que, finalement, dans la situation, on a quand même l'impression qu'il y a un danger. Et puis, quand on doit le mettre par écrit et bien, on n'a pas les éléments, **les mots pour montrer le danger.***

*On se dit que si quelqu'un de l'extérieur lit ça, il n'y a pas de danger, alors que nous, on a le sentiment. C'est parfois, c'est vraiment **déposer les mots**, vraiment une certaine façon, je pense, de vraiment **prendre de la distance** et de se dire, et de se réévaluer, et de **réévaluer sa pensée par rapport à une situation.***

*Ou à l'inverse, on est tellement **pris dans** la situation, on est tellement dans les suivis, dans les évaluations, qu'à un moment donné **on pose** des situations et on se dit « oui mais », à un moment donné il faut peut-être s'arrêter.*

Et puis le temps. On a fait ça, on a fait ça, on a fait ça ; on voit l'accumulation aussi, alors on se dit il y a déjà eu ça et ça. » (SAJ de Namur)

Pour les écrits venus de l'extérieur (Parquet, services signaleurs, etc.), un soin particulier est mis à leur prise de connaissance. La réception des informations adéquates concernant une situation est importante pour les services car c'est sur base de ces informations que se font les premières démarches envers la famille ; les manières dont le service va lire une situation qui ne lui vient pas des familles peuvent déboucher sur des actions fort différentes : proposition de contacter le service et renseignement sur les permanences, rendez-vous avec un délégué, recherche intensive. L'écrit joue donc simultanément une fonction de filtre et une fonction de distanciation.

« En ce qui concerne les intervenants : le coup de fil, il ne suffit pas – pour nous en tout cas – et on leur demande un écrit. Pourquoi ?, parce que ça leur permet une distanciation en mettant par écrit ce qu'ils ont dit, et aussi parce qu'il y a souvent une différence entre les paroles qui nous sont dites par téléphone et l'écrit. L'écrit est une porte d'entrée, on est obligés de demander aux gens qui nous écrivent pourquoi on intervient. Donc même si c'est difficile à porter, le fait qu'on est allés au SAJ, moi je renvoie les gens à leur responsabilité, je leur dis « Vous nous écrivez, c'est sur base de votre écrit qu'on va entrer dans la famille, si c'est par exemple, je pense à une investigation : mais il faudra l'analyse, parce qu'il n'y a rien dans votre écrit ou trop vague, on ne pourra rien faire. Ce n'est pas qu'on ne voudra pas, mais qu'on n'a pas assez d'éléments. Et voilà, ce que vous m'avez dit par téléphone ce n'est pas dans l'écrit, voilà, on ne sait rien faire. » [On leur demande] d'accompagner la famille à la permanence, faire cette démarche avec eux. On leur demande d'objectiver l'état de danger en tout cas, et de ne pas déverser leurs émotions parce que ça, ça ne nous aide pas, ça n'aide pas la famille. » (SAJ de Nivelles)

La lecture des écrits est souvent organisée, sinon systématiquement collectivement, à tout le moins dans un esprit collectif, selon des modalités diverses (comité de lecture, triangulation).

A Liège, par exemple, la lecture d'un premier dossier fait l'objet d'un travail en cascade, à l'instar de ce qui se fait pour pour les premières rencontres. *« Donc si le dossier n'est pas [encore ouvert au service] ouvert, cela devient une lecture, le courrier est orienté vers le SAPA [pôle de permanence] (...) Ce n'est pas les déléguées en chef qui lisent toute seules, il y a un comité de lecture et ce comité de lecture est organisé de la façon suivante : les 6 délégués qui sont de permanence tous les jours ont un certain nombre de lectures à faire, elles le font souvent à 2, elles lisent le document, ce document on pourrait aller vous le chercher pour voir à quelle question on répond et en fonction de cela elles font une orientation, elle proposent, elles se disent « ce dossier-là, il peut être ouvert ; non il peut être classé ; on fait une offre de service ». Et ce document revient chez nous, chez les délégués en chef, où nous on relit les choses, on peut en discuter toutes les 2 et cela repart chez le conseiller qui était de permanence qui le valide à la fin du processus et qui valide en fait l'orientation. Donc il y a plusieurs filtres comme ça, et plusieurs lecteurs, ce qui fait qu'on peut avoir une lecture plurielle et pas que d'une personne. » (SAJ de Liège)*

L'expérience des services montre que les lectures des situations concernant l'identification et la distinction des degrés de difficulté et de danger des jeunes sont variables selon les envoyeurs. C'est pourquoi ils attendent des services et instances externes que leurs notes soient les plus complètes possible en termes d'informations et de motivation de ces demandes. Dans certains cas, des exigences identiques du point de vue de la spécification des problématiques et éléments identifiés sont posées pour les écrits extérieurs et pour les écrits internes.

« Au niveau des services extérieurs, au niveau des lectures, de ce qu'on va recevoir, il y a aussi des procédures qui sont mises en place et qui sont acquises. Si la Citadelle, pour citer un hôpital, accueille un bébé secoué, ils connaissent notre manière de fonctionner, on reçoit très rapidement un rapport et on sait qu'on peut les contacter très rapidement aussi. Et s'ils ont une difficulté, c'est-à-dire que le bébé est hospitalisé, la famille veut le reprendre à tout prix, ils savent aussi comment on fonctionne, donc on a, avec les collaborations qu'on a pu établir, mis en place une série de balises pour ne pas tout le temps être dans la crise, l'urgence, et donc eux aussi peuvent expliquer comment cela va se passer au niveau du SAJ, les gens arrivent plus ou moins en connaissance de cause. Ils savent que voilà vous allez dans tel endroit et rencontrer tel personne.

Par contre on en a d'autres... au niveau de la Citadelle, c'est quasi modélisé parce qu'ils savent ce dont on a besoin, on a l'habitude de travailler avec eux, c'est vraiment une collaboration établie, installée. Avec d'autres hôpitaux avec lesquels on travaille moins souvent parce que le service de pédiatrie est peut-être moins développé ou ce genre de choses, là on se rend compte que les processus sont un peu plus lents, un peu moins rodés, etc. Ça c'est des choses qui font aussi partie de ce que l'équipe de permanence est amenée parfois à faire, c'est faire un peu de la supervision entre guillemets avec les équipes qui contactent en disant « nous, on a besoin de ça ». Parfois il faut prendre ce temps-là en dehors de la situation pour qu'on puisse avoir les informations suffisantes. » (SAJ de Liège)

« Alors, là, moi, je suis obligée de revenir un peu sur la qualité des écrits, la qualité des écrits chez nous bien sûr, mais la qualité aussi des écrits des services mandatés ou des services extérieurs autres que l'aide à la jeunesse. C'est-à-dire que moi je dois reconnaître qu'il y a des moments, certains écrits m'aident vraiment très fort à la prise de décision parce que j'arrive à bien rentrer, à bien comprendre la situation et la difficulté de la famille ou du jeune est bien explicitée ; puis, vous avez quelques fois des longueurs et des longueurs de rapport mais qui n'aident absolument pas à la prise de décision. Donc, vraiment, de pouvoir avoir des écrits bien pointus, pour prendre, pour continuer le suivi et les décisions à prendre, vous pouvez avoir des services qui peuvent être extrêmement inquiets par rapport à la situation d'un enfant et qui sont incapables de donner réellement par écrit les éléments de danger qui aident à la prise de décision. » (SAJ de Mons)

Pour les SPJ également, les écrits ont une grande importance et les directeurs attendent qu'il y ait des précisions concernant le jugement ainsi qu'un historique de ce qui a été fait avec la famille auparavant. Ainsi, les SPJ de Tournai et de Dinant demandent par rapport à la note de synthèse du SAJ qu'elle précise *« en quoi/par quoi/qu'est-ce qui fait que les personnes sont jugées « non-collaborantes » au programme d'aide : ce sont des éléments primordiaux pour le SPJ qui n'est pas supposé refaire des investigations de même nature que le SAJ... sinon on tourne en rond. »*

Parfois, les délégués doivent faire une sorte d'investigation sociale dans certains cas, quand ils reçoivent une situation sans note de synthèse du SAJ, quand le parquet « prend l'initiative ».

« Idéalement, on devrait avoir une note de synthèse dans toutes les situations, mais on n'en a pas toujours, parce que parfois, même si le SAJ est contacté par le parquet, et qu'il estime, lui, qu'il n'y a pas de demande et qu'il n'estime pas devoir demander la contrainte parce qu'il n'y a pas danger et donc qu'il classe simplement le dossier ; le parquet peut parfois prendre l'initiative et oriente directement vers le Tribunal de l'Aide à la Jeunesse. Donc, là, on a parfois juste une note d'info ou un courrier et on entame le travail avec un Tribunal qui nous dit qu'il y a état de danger sur telle ou telle question, mais voilà, c'est à force de choses « jugées » et, en même temps, ça n'a pas été étayé par un travail social qui aurait permis de définir l'état de la situation, tel que vous en parlez – un processus qui aurait permis à un moment donné de définir... »

Alors, là, souvent le directeur demande une première mission « sociale », une investigation pour voir si on est bien là-dedans, s'il faut nuancer, pondérer ce que l'on dit - ou peut-être que les portes d'entrées ne sont pas les bonnes. Refaire vraiment ce travail-là. » (SPJ de Nivelles)

- **Le recours à l'expertise de services extérieurs**

Lorsque des situations ne sont pas claires et demandent une analyse pointue qui dépasse les possibilités du service, celui-ci fait appel à des expertises extérieures.

Notamment, dans les situations de suspicion de maltraitance ou d'abus, les équipes SOS enfants peuvent être sollicitées. Les situations où des questions de santé mentale entrent en ligne de compte sont souvent compliquées et nécessitent aussi un appui extérieur pour une objectivation par des services spécialisés. Les bilans fournis par ces services permettent donc aux délégués de prendre distance par rapport à une lourdeur pour laquelle ils ne sont pas formés.

Dans d'autres situations, c'est le recours à des services qui permettent une observation intensive de la famille qui permettra de se distancier. Les SIIF (Service d'intervention intensive en famille) notamment sont cités par plusieurs SAJ.

« Si je mandate le SIIF pour 3 mois c'est que j'ai déjà une bonne idée des difficultés, des manques à combler, des apprentissages [donc, on est là dans une prise en charge]. Quand je suis vraiment dans le flou, je n'arrive pas à cerner vraiment où sont les manques, où sont les difficultés, je mandate 15 jours. Parce que, en 15 jours, ils sont en famille de manière intensive et là, on a vraiment une image complète, on a un tableau qui est dressé de la famille, des relations familiales, du fonctionnement de la famille, des places, des fonctions de chacun, cela ça aide parce qu'on est vraiment dans leur milieu. C'est un très bon outil.

Q- Donc pendant ce temps là la qualification est réservée, suspendue?

R- Oui, parce qu'il est déjà arrivé que dans un mandat de 15 jours, après 2 jours, le SIIF m'interpelle en disant « Non ce n'est pas possible, il y a vraiment une catastrophe », ou me dise après 15 jours, « Vous savez on est totalement inutile, on n'était pas dans la maltraitance, on n'était pas dans la négligence grave, c'était un état de crise ». (SAJ de Charleroi)

« (Un service pour les adolescents et un SIIF pour les petits) ce sont des outils qu'on a pour le moment, et eux aussi nous permettent d'évaluer le danger. Enfin évaluer... Eux ils vont en famille, ils sont vraiment tout le temps dans la situation, ils accompagnent le jeune là où il est, et c'est vrai qu'eux peuvent nous apporter un autre éclairage parfois justement par rapport au danger ou à la difficulté. C'est pour ça que le SIIF a été mis sur place, c'était vraiment pour dire il y a des situations où les enfants sont à la maternité, ils devraient sortir et il y a de grosses préoccupations. Et c'est des enfants qu'on plaçait généralement beaucoup plus rapidement avant en se disant qu'on ne peut pas prendre le risque. Et là, comme c'est une équipe qui peut passer tous les jours, voilà, on peut se permettre de prendre un petit peu de temps pour mieux évaluer si... Et eux peuvent vraiment nous donner de l'information très concrète alors sur le danger. » (SAJ de Namur)

« On fait des bilans. Je vais dire que ça, c'est quelque chose qu'on fait encore assez facilement ici. Et concernant les familles d'autres cultures aussi, pour pouvoir contacter un service et demander un avis, pas nécessairement pour qu'il rencontre les familles ou les personnes mais plutôt pour les interroger par rapport à la culture.

D'une manière générale il y a toutes les collaborations avec les services extérieurs. C'est-à-dire qu'on est rarement seul comme délégué dans une situation ; ça peut arriver, mais enfin on a souvent un CPAS, l'ONE, un hôpital, une école ... ou alors des services mandatés, mais là alors on est déjà

plus loin dans l'intervention. Mais on a souvent quand même des personnes avec qui on peut réfléchir et échanger. On est d'accord ou pas d'accord, parfois c'est tendu, parfois ça ne l'est pas. On n'est pas seul à porter la réflexion, mais à un moment donné c'est nous qui la synthétisons dans un rapport. » (SPJ de Liège)

Enfin, les services n'hésitent pas à faire appel au Parquet pour confirmer ou infirmer des inquiétudes.

« Moi, systématiquement, dans une famille quand on me parle de faits de pédophilie d'un grand-père, d'un beau-père, d'un ceci d'un cela, j'informe le parquet et je leur demande s'ils ont des éléments à m'apporter. Quand j'informe, je n'informe pas de la situation pour qu'il intervienne; je prends contact avec le parquet et je dis voilà « avez-vous connaissance d'une problématique de pédophilie ou ...dans le chef de monsieur machin si on m'a nommé la personne, ou dans cette famille-là ». Et en général on me revoie un petit fax en me disant « une affaire mais classée sans suite à telle époque » (SAJ de Charleroi)

« Dans d'autres contextes il plane des doutes sur des familles, enfin sur la famille, d'abus sexuels intrafamilial, sans fait avéré, mais avec des comportements qui inquiètent tous les intervenants gravitant autour de la situation. Donc là, encore une fois, il est question de voir la collaboration des familles, des parents ; est-ce qu'on peut en parler ? Est-ce qu'on peut aborder le thème? Est-ce qu'on ne peut pas ? Est-ce qu'ils acceptent un mandat à un service ?

Et dans ces situations-là, il y a de notre part quand même la demande que le parquet objective. Que ce ne soit pas au SAJ qu'on soit dans la recherche: est-ce que c'est vrai qu'il s'est passé ceci ou cela ? Alors, si effectivement il n'y a pas eu de plainte - parce que ça dépasse un peu la famille le fait de déposer plainte ou quoi que ce soit. Enfin moi, je demande au parquet par exemple que l'enfant soit auditionné, pour que cet aspect-là « enquête, vérification des faits » et des choses comme ça, ne soit pas dans le chef des délégués ; parce que ce n'est pas leur boulot. » (SAJ de Dinant)

- **La résistance aux inquiétudes et aux pressions et la recentration sur l'enfant**

En permanence ou en investigation, il faut souvent pouvoir résister aux inquiétudes qui montent de partout et qui peuvent déstabiliser le délégué. Elles peuvent être ressenties à certains moments comme de véritables pressions, par exemple, lorsque les parents se présentent avec leur avocat, mais aussi parce que les médias sont à l'affût de tous les faits divers et que plusieurs « affaires » très médiatisées ont fragilisé les services en leur faisant redouter particulièrement les situations incertaines où le service va devoir se positionner.

Cette emprise des médias se fait ressentir aussi au second degré, en passant par les inquiétudes décuplées des services qui s'adressent au SAJ. Prendre distance signifie dès lors éviter de se focaliser sur le brûlot pour au contraire tenter d'éclairer, d'élargir la vision, de croiser les points de vue, et de revendiquer cette position de vision globale.

« Une des forces d'un SAJ, ça va être de réécrire la carte du monde la plus large possible et que parfois, quand on est sollicité par un service, lui, il y a vu un pays, donc il a une vision réductrice, et nous, notre travail ça va être d'investiguer de la manière la plus large possible en associant les intéressés, les parents, le jeune etc., mais aussi parfois l'école, le club de sport dans lequel le jeune a été ; avoir une perception plurielle par rapport à la situation, alors que le service qui nous a sollicités n'est peut-être intervenu que sur un événement, qui les a très fort marqués etc., mais où ils n'ont pas pris le recul nécessaire pour avoir une vision d'ensemble. » (SAJ de Liège)

« Et je pense que ce qu'il y a à prendre en compte, c'est la parole de l'enfant. Quand il sait s'exprimer. Il n'est pas question de mettre en doute ; surtout dans les cas d'abus sexuels, même si, à la rigueur on se dit « oui, mais ça c'est... c'est vraiment, ... c'est une invention pour nuire à l'un ou l'autre parent, ou ... » Non. La parole de l'enfant, si l'enfant dit « je suis maltraité chez moi » etc., même si on s'aperçoit que ce n'est pas vrai ; parfois ça peut être autre chose : mais c'est un critère auquel il faut être attentif : on ne peut pas ne pas répondre, même s'il y a un enjeu autre dans la parole de l'enfant, « de nuire » par exemple, ou que l'enfant à une parole - ça arrive - téléguidée par l'un ou l'autre pour nuire à quelqu'un. » (SAJ de Mons)

Chapitre 5 - La fonction de Lien

Cette fonction est celle qui permet de « faire tenir ensemble » ce qui ne tient pas d'office ensemble. Elle se rencontre avec des visages multiples et à de nombreux moments de l'intervention.

- **La fonction de lien dans la séquentialisation entre l'amont et l'aval**

Au moment de l'arrivée d'une situation en permanence se joue d'emblée la suite à donner, on l'a vu dans la fonction de filtre. Les délégués de permanence ont aussi une importance dans cette fonction de lien. Notamment, un de leurs rôles peut être de favoriser pour le bénéficiaire le passage de l'étape « demande » à l'étape « action ».

En cas d'orientation, par exemple, les services sont unanimes à constater que ce n'est pas le tout d'envoyer les gens sonner à la bonne porte. C'est tellement difficile, pour un certain nombre de personnes en désarroi, de se mettre en mouvement, c'était déjà tellement difficile d'arriver au SAJ, que c'est trop leur demander que de faire le pas vers ce qui sera une prise en charge, avec ou sans mandat. C'est pourquoi, la permanence ne porte que partiellement bien son nom, car les délégués « bougent » avec les gens, pour éviter tout sentiment d'abandon.

« Les orientations peuvent être accompagnées aussi. Si on prend contact avec une AMO mais qu'on sent que si on ne fait pas le premier pas avec la famille, ou avec le jeune, c'est une orientation qui va rester lettre morte et qui va peut-être aboutir à un moment donné à une intervention de l'aide spécialisée alors que dans un premier temps ce n'est pas nécessaire, on peut fixer rendez-vous avec l'AMO avec la famille, aller les laisser s'exprimer, ajouter un peu notre regard éventuel, comme cela le processus est lancé, ça permet un relais plus facile. C'est un peu plus élaboré comme accompagnement, mais il y a des familles avec lesquelles c'est nécessaire sinon on va continuer à tourner en rond parce que la démarche ils ne la feront pas seuls. (...) »

Au niveau du SAPA [pôle permanence], il y a quand même eu régulièrement des dossiers où il y avait eu une première orientation vers une Amo qui avait été faite. Les gens reviennent trois mois plus tard avec la même problématique, avec la même demande, on reprend le dossier et « on vous avait orienté, est-ce que vous avez fait la démarche ? » « Ah non, on n'a pas fait la démarche. » On ne va pas attendre qu'ils reviennent une troisième fois pour se dire, là, il faut peut-être embrayer les choses et amorcer les choses. Maintenant il faut aussi pouvoir évaluer la résistance, pourquoi est-ce qu'il y a une résistance à ce niveau-là, est-ce que la réponse est celle qu'ils attendaient ou est-ce qu'ils auraient voulu qu'on dise « C'est tellement difficile chez vous, on va vous placer votre petit comme ça, ça vous permettra de respirer », il faut aussi évaluer les choses à ce niveau-là. C'est le travail du délégué. » (SAJ de Liège)

« Les délégués reçoivent les personnes, puis on évalue en fonction de la situation ; soit c'est une orientation qui est faite vers un service, orientation sur base de différents systèmes, soit ça peut être un prospectus qui est donné à la famille, un coup de fil qui est fait vers un service de première ligne à l'aide du délégué, ou alors un accompagnement, la déléguée peut accompagner en accord évidemment avec la famille, les intéressés vers le relais, vers le service de première ligne. » (SAJ de Charleroi)

En cas d'ouverture de dossier en investigation, le passage de relais du pôle de permanence vers le pôle social est aussi un moment symboliquement important, et assurer un relais physique, même bref, peut s'avérer très utile, non seulement pour rassurer les gens en « mettant un visage » sur la personne qui les accompagnera désormais, mais aussi pour assurer un maximum de fluidité et de cohérence dans la prise en charge. Il s'agit de marquer, aussi légèrement mais aussi efficacement que possible, le passage dans l'aide spécialisée.

« [La déléguée] elle a l'art aussi de préparer la famille en disant « Voilà, on va passer le relais, la prochaine rencontre ce sera ensemble », et on le redit en début de réunion. Et je pense que ça peut même être rassurant pour les gens. Tout est bien dit à tout le monde en même temps et de la même façon. Ce qui n'est pas rassurant pour les gens c'est par exemple quand le délégué de permanence a fait un certain bout de chemin avec les familles, et puis qu'elle fait le relais uniquement en disant « Madame X va s'occuper de vous, elle sera déléguée dans la section sociale et s'occupera de la situation ». Et donc ça, c'est moins bien vécu. Mais une fois qu'il y a un contact avec les deux déléguées et les familles, et bien la famille peut mettre un visage sur un nom, peut s'accrocher tout doucement. » (SAJ de Dinant)

« Et donc on fait l'ouverture. Et ça dépend un peu au cas par cas; il y a parfois le premier rendez-vous, si ça se précise et que ça va assez vite et qu'il y a un rendez-vous chez la conseillère, parfois les deux délégués sont présents pour passer le relais auprès de la famille ou parfois les deux délégués le font sans la conseillère ; le rendez-vous suivant et bien la nouvelle déléguée vient se présenter ou prend un temps dans l'entretien, et vient dire « Voilà, je passe la main à ma collègue, et à partir de maintenant ce sera elle ». Elle se présente et voilà.

C'est arrivé qu'on le fasse aussi quand on sent directement dans le premier entretien que cela relève vraiment de l'aide spécialisée, quand la déléguée en chef dit « Voilà là c'est vraiment une situation pour le SAJ. ». Et si la déléguée qui va reprendre est disponible, alors on la présente après la pause à la permanence. Comme ça, ça prend 2-3 minutes mais ils peuvent déjà mettre un visage. » (SAJ de Namur)

Enfin, **le moment de la clôture** peut aussi donner lieu à cet accompagnement physique vers la séquence suivante, y compris en SPJ.

- **La fonction de lien par les traces**

Les écrits, dont on a déjà montré l'importance dans la fonction de distanciation, sont évidemment capitaux également dans la fonction de lien : ils sont de véritables fils rouge dans le dossier, ils sont la trace, la mémoire de l'aval, ils permettent une lecture linéaire de ce qui ne serait lu, sans eux, qu'en pointillés. Ils permettent une existence du dossier en tant que situation (et non seulement en tant que simple document administratif) en l'absence d'un délégué. La section administrative est au centre de ce travail de gardien de mémoire.

« Exemple : un premier contact avec le SAJ que ce soit par la permanence ou un courrier d'absentéisme scolaire qui est tout à fait anodin, disons en octobre, puis c'est orienté. Il ne se passe rien en termes d'intervention directe, mais s'ajoute à cela le mois suivant : il est venu à la permanence avec un autre élément et puis c'est vrai, parfois, que le premier élément, le premier courrier, voilà c'est juste une orientation, la visite à la permanence, c'est juste une orientation, et puis arrive un autre courrier et on se dit « là, trois orientations je pense qu'il faut passer à l'investigation parce que tout mis ensemble... ». Ce qui est bien, c'est que quand un nouveau

courrier arrive, les secrétariats nous fournissent les anciens dossiers pour que, nous, quand on lit on voit ce qui a pu être mis en place. Pour mettre du lien. Cela, c'est important parce que souvent tout arrive de façon morcelée et c'est vrai qu'un simple absentéisme, un jeune de 16 ans, il n'y a strictement rien, on n'a aucune information de l'école, cela reste juste soit une invitation à la permanence et puis arrive un autre courrier, et donc effectivement l'important c'est de mettre ensemble, et puis là on se dit il y a vraiment quelque chose.

*Ou on nous interpelle pour une situation qui ressemble plus à une aide sociale générale et puis on reçoit un PV avec une tentative de suicide, de la drogue, etc. Ah bon, il y a autre chose que ce qu'on nous montre. Vous avez aussi cela en permanence, une demande « mettez mon enfant à l'internat scolaire » et puis quelques jours après vous recevez un courrier ou un coup de fil ou quelque chose comme ça avec des éléments plus importants. C'est important de **centraliser** en tous cas toutes les informations. » (SAJ de Charleroi)*

- **La fonction de lien par la spécificité et la cohérence**

Paradoxalement, le lien peut être favorisé par ce qui pourrait paraître lui nuire, à savoir une sectorisation. Dans certains arrondissements (on parle ici des arrondissements étendus sur le plan de la superficie), les délégués sont organisés par zones géographiques, par exemple à Dinant.

« C'est vrai qu'on a un arrondissement très étendu. Donc pour éviter que les délégués courent dans tous les sens, on essaye de fonctionner par secteur. C'est vrai que parfois il y a 2 délégués pour un même secteur ; parce que il y a des endroits qui donnent beaucoup plus [de situations] que d'autres, notamment Couvin, Viroinval ou Rochefort.

Mais globalement tout le monde travaille par secteur géographique, mis à part Dinant qui est un peu un pot commun et donc quand certains délégués ont eu moins de dossiers, et qu'une situation arrive dans la commune de Dinant, et bien c'est pour ce délégué-là, ce qui permet un petit peu plus d'équité. » (SAJ de Dinant)

« Le SIAPAC [service d'investigation et d'accompagnement du programme d'aide du conseiller = service social] c'est 23 agents, on a l'espoir qu'avant la fin de la semaine la 23ème arrive, ce qui équivaut à 19,6 temps plein. Les dossiers sont attribués en fonction de 5 secteurs géographiques et la durée d'investigation est de 3 mois. » (SAJ de Liège)

« Comme les délégués travaillent par zones géographiques, l'idée c'est que les délégués investissent quand même tout le réseau qui existe, dans les services de première ligne, les écoles et autres.

Mais en général elles travaillent pendant un certain nombre d'années dans une zone géographique et ça permet vraiment d'être implanté et d'être identifié comme personne ressource au niveau social dans cette zone là. » (SPJ de Nivelles)

Cette organisation vise à favoriser les prises en charge par des personnes qui connaissent bien le terrain, qui peuvent assurer une régularité auprès des familles. Notons que dans certains cas, cette recherche de régularité se remarque même dans la manière d'organiser les permanences **du service social** de manière à ce que les familles sachent que tel jour, c'est le jour de « leur » déléguée (alors même que, a contrario, dans le pôle de permanence, on trouve des services qui modifient les tournantes pour éviter que des services extérieurs ne choisissent d'envoyer ou d'accompagner des demandeurs tel jour parce que c'est la permanence de X avec qui le courant passe mieux pour le service – on peut voir dans cette politique le souci de favoriser le lien avec les familles, mais de décourager des **routines personnalisées** avec des services pour favoriser des **routines institutionnelles**).

Dans des arrondissements moins étendus mais plus denses en population, on trouve aussi cette forme de spécialisation, mais pas seulement territoriale. Ainsi, à Bruxelles, il y a 3 types de délégués (outre les DPC, délégués en chef, bien entendu) : les DPP (délégués qui s'occupent de la permanence physique), les DPS (délégués de secteur qui s'occupent des investigations, chacun sur sa zone), et enfin les DPO (délégués ordonnance, qui ne s'occupent que des urgences prévues à l'article 9 et des situations claires de danger qui ne nécessitent pas une longue investigation).

Cette multiplication des focalisations géographiques permet de raccourcir la distance réelle ou virtuelle entre le service et les bénéficiaires ainsi que le temps de réaction, mais n'est efficace qu'au prix d'une multiplication parallèle des contacts à l'interne, des collectivisations ou triangulations de points de vue, des filières de communication. Tous les dispositifs qui permettent la cohérence et la continuité dans les prises en charge et les décisions sont soigneusement mis en place.

« Pour apporter une précision, chaque conseiller est titulaire d'un certain nombre de dossiers au niveau du SIAPAC, mais on est aussi titulaire au niveau du SAPA ; donc si, par exemple, une situation revient une deuxième fois, une troisième fois, etc. Si ce n'est pas le conseiller titulaire de cette situation qui est de permanence, on viendra chercher le conseiller titulaire s'il est présent au service pour avoir quand même une cohésion au niveau de prise de décision. Comme au SAPA, en général, si une situation a été gérée à un moment donné en gestion permanence par un des délégués, c'est le même qui reprendrait, on essaye, c'est le même qui reprendrait la situation, l'analyse de la situation pour qu'il y ait quand même une cohérence vis-à-vis de l'extérieur et vis-à-vis des intéressés, qu'ils ne voient pas 10000 têtes, ce n'est déjà pas si facile que ça, il y a beaucoup de mouvance, donc on essaye qu'il y ait une cohérence à ce niveau-là, c'était un des objectifs au moment de la création du SAPA aussi d'avoir cette cohérence là. » (SAJ de Liège)

- **Le lien par la « distance symbolique »**

Dans le même état d'esprit, une distinction des rôles est clairement instituée entre les niveaux de décision : ce n'est pas le délégué qui décide, il s'enquiert auprès des familles et en tous lieux utiles de ce qui permet de mieux lire la situation, mais in fine, c'est toujours l'instance qui prend la décision. Les bénéficiaires sont toujours avertis de cette hiérarchisation. C'est ce qui peut permettre que le délégué, qui continuera à suivre la situation après la décision du conseiller ou du directeur, soit perçu par la famille comme quelqu'un qui, bien que lié à la décision, n'en n'est pas l'auteur. Une relative confiance peut ainsi se maintenir.

- **Le lien par le travail de réseau**

L'entretien du réseau, des cercles concentriques de services autour du SAJ ou du SPJ, est un travail continu. Au SAJ, cette élaboration du réseau passe notamment par la section prévention générale.

« On travaillait à partir des situations individuelles, ce qu'on avait commencé à faire, c'était de relever par régions, par quartier parfois, les difficultés qu'on pouvait rencontrer, pour voir ce que la prévention pouvait travailler. (...) C'était aussi faire des relevés des services de l'AAJ, mais aussi des services qui pouvaient apporter de l'aide, avoir une connaissance du terrain, des services, avec quand même un but d'approcher les services alternatifs. C'est-à-dire les services qui ne sont pas les services habituels, CPAS etc., ou qu'on ne connaissait parfois pas, et que parfois on rencontrait, on découvrait ». (SAJ de Mons)

« Ca permet aussi, le pôle de permanence, de remettre un peu les services de première ligne au travail ; parce que, parfois, les services de première ligne ont tendance à se décharger sur le SAJ une fois que le problème est porté au SAJ. Il y a même des services de première ligne qui envoient des situations (...) pas justifiées, et que, eux, normalement, pourraient prendre en charge. Et donc c'est vrai que ça permet justement de les remettre au travail, de revoir un peu qui fait quoi : ceci c'est de votre compétence, ceci est de la vôtre, etc. Un petit peu de remettre tout le monde autour de la table pour que la situation soit prise en charge en dehors du SAJ.

Et déjà, quand même, le respect des familles et de leur liberté d'être dans l'éducation et d'être aidées par les services de première ligne le plus efficacement possible, et dans la mesure du possible sans passer par le SAJ ; c'est quand même une grosse disqualification d'avoir un dossier ouvert chez nous. » (SAJ de Dinant)

« C'est essentiel, par rapport au service, ici il y a une grande attention au travail en réseau, au passage de relais dans une situation – un jeune qui arrive à sa majorité et on ré-orienté vers toute une série de services. Même au niveau des instances de décisions, moi (directeur), ça m'arrive vis-à-vis des familles, d'accompagner le jeune vers les nouvelles instances, notamment quand il y a désaisissement – ça m'arrive d'accompagner pour le premier entretien les jeunes vers la nouvelle instance de décision et alors, la tenue rigoureuse des écrits, là on insiste aussi – c'est vrai que quand il y a un dossier qui part et qu'on passe la main il y a une note de synthèse qu'on fait absolument après – et donc acter effectivement ce passage.

C'est vrai que c'est une fonction très très importante. » (SPJ de Nivelles)

Chapitre 6 - La fonction de temporisation

Compte tenu des moyens limités, de la multiplication des dossiers, de l'engorgement des services mandatables, il est souvent nécessaire de temporiser, c'est-à-dire de gagner du temps dans la séquence décision-action, afin qu'une solution acceptable puisse être trouvée pour les bénéficiaires. Cette fonction est particulièrement délicate, car elle comporte une double face.

- C'est en effet souvent un **pis-aller**, une solution par défaut, et les services invoquent le bricolage qu'ils sont souvent amenés à mettre en place.

*« Par contre on **bricole** énormément, donc, et les AMO, et les services de première ligne, et les délégués, dans l'attente d'arriver à un SAIE, vont voir plus souvent les familles, et on essaye, oui... » (SAJ de Liège)*

« Quand ce n'est pas possible, on cherche un autre service : première ligne, solutions secondaires, bancales, on se débrouille, on est créatifs. Néanmoins, certaines institutions sont plus collaboratives dans l'urgence. Mais il ne faudrait pas attendre d'entrer dans le danger pour que la situation soit acceptée. » (SAJ de Bruxelles)

L'objectif des services est de tenter par tous les moyens de trouver une solution pour les jeunes, en essayant autant que faire se peut d'éviter les violences institutionnelles, mais il est très difficile d'éviter le jeu des « chaises musicales ».

« Donc dans ce contexte-là [danger avéré], on n'a pas de solution. Enfin on a un entretien de pré-admission à la fin du mois de mai. Et dans ce contexte-là on a mandaté Le SERM [dispositif d'intervention de crise et d'urgence] justement ; parce que l'enfant est revenu chez lui. On n'a pas d'autres plans que de le remettre chez lui. Il a fait aussi des lits d'urgence, les CAU, mais ce sont des solutions insupportables pour la famille et pour l'enfant ; parce qu'on le trimbale 5 jours à Beauplateau, 3 jours à Yvoir, un week-end à Mont-Godinne, 2 jours à la Citadelle à Liège... Et pour finir on a mandaté le SERM. Pourquoi le SERM ? Pas pour leur demander un bilan de la situation (parce que ça relève des unités de pédopsychiatrie), pour être présent avec les parents quasi au quotidien. Mais évidemment on a 20 jours ouvrables d'intervention du Serm, et après 20 jours voilà. En attendant, et bien, dès le début des grosses difficultés on avait interpellé l'équipe SOS qui après je pense un mois et demi ou deux mois de réflexion nous ont dit qu'ils étaient d'accord d'évaluer la situation, et qu'ils pourraient commencer au début du mois de mai. Toujours en ambulatoire, en laissant l'enfant en famille. Et de toute manière aussi, avec 3 mois de délai. Donc voilà, c'est vrai qu'on est quand même ici dans une situation de danger et on n'a pas de solution pour le protéger. » (SAJ de Dinant)

« Ce sont 5 enfants, il a fallu trouver 2 services, puis maintenant il y a un nouveau service, en juillet et août pour certains de nos jeunes cela a été du folklore, où c'était 5 jours là-bas, 5 jours là-bas, 5 jours là-bas, ... c'est horrible quoi. Et on demande à ces familles d'être stables. Ces enfants complètement déstabilisés, alors, un camp de vacances ou un stage de vacances en internat le temps de combler le lundi au vendredi. Ça ne remet par beaucoup de cohérence par rapport à parfois l'incohérence de certaines familles. Ça permet de ne pas avoir l'enfant, de ne pas mettre un lit de camp au SAJ et d'éviter, je pense, de nouvelles maltraitances ou des choses comme ça, mais la maltraitance institutionnelle, là, on y est. » (SAJ de Charleroi)

« On prend toutes les solutions, même si elles ne sont pas toujours satisfaisantes. Mais qui privilégient la protection. Chez les copains et tout ça ; je ne vois pas pourquoi les parents devraient accepter ça ; si on étaient nous-mêmes les parents... enfin c'est vrai qu'on cautionne ; enfin on ne cautionne pas... mais enfin.. » (SAJ de Namur)

Les services évoquent aussi la **prise de risque** à laquelle ils se soumettent parfois pour trouver des solutions.

« Parfois on prend aussi des risques parce qu'on a pas le choix et qu'on n'a rien. Il y a une situation : oui, il faudrait bien le placer ce gamin, mais il n'y a de la place nulle part. On est bien obligés de prendre des risques parce qu'on a pas d'autres choix, et on croise les doigts en espérant qu'il n'y a pas de drames. Et cette prise de risque, elle est d'autant plus stressante maintenant qu'il y a eu des situations dramatiques qui ont fait la une des journaux où des intervenants sociaux ont été inculpés. Et ça, je pense que ça fait peur. Je ne sais pas si ça a remué, mais je pense que oui. On fait notre travail, on fait du mieux qu'on peut, on fait avec les moyens qu'on a, c'est-à-dire pas grand-chose, et en plus on pourrait être remis en cause pour quelque chose dont, finalement on n'est pas responsables. Parce que quand un enfant est à l'hôpital parce qu'il a été maltraité, la personne qui l'a maltraité ce n'est pas la déléguée ni la directrice, c'est les parents, ou les voisins, c'est la personne incriminée. Et de se dire qu'on pourrait être remis en cause alors qu'on a fait ce qu'on pouvait, avec les moyens qu'on avait, ça ça génère quand même un stress supplémentaire. Et on fonctionne quand même avec ça.. » (SPJ de Verviers)

« Moi je voudrai tout de même ajouter le degré minimum de collaboration des parents ou du jeune. Dans une situation avec une délégué en urgence la semaine passée, on était à deux doigts de demander un placement, mais du fait que les parents sont venus, qu'on a pu discuter avec eux, qu'ils ont pu reconnaître que c'était dur, et on est ressorti de la réunion – avec un danger très grave – mais les parents ont pu reconnaître leurs difficultés, on a pu dire « Est-ce qu'on fait encore un WE à l'essai ? ». Je leur ai sonné ce matin (lundi), je leur ai sonné pour voir comment ça avait été, et tout le réseau était impliqué et ils étaient là. Ils étaient là, donc pour moi, le fait que dans ce moment de grand danger, on doit avoir encore la possibilité de se réunir tous ensemble avec les intéressés et leur permettre de se réapproprier quelque chose. Si on ne l'avait pas fait, on était partis pour un 39, on aurait casé le gosse pour nous protéger nous-mêmes. Donc, moi, je dis que cette adhésion minimum à une reconnaissance du problème par les parents ; même très dure, on parle même « Oui je peux à moment donné l'empoigner, tellement il me pousse à bout », mais en parler est tout de même un élément qui, moi, me fait repenser qu'on peut encore continuer dans certains cas. Alors qu'on est dans la contrainte, mais c'est important d'avoir un minimum d'adhésion. Donc la parole du jeune, très important quand tu as des ados, quand tu as des plus jeunes, c'est aussi avec les parents qu'on doit pouvoir être en phase et prendre des risques ensemble ; si on se permet encore de prendre des risques. » (SPJ de Tournai)

« Moi je pense que la prise de risques elle fait partie du processus de travail. Comme les crises, les crises qui surgissent, ça veut dire qu'il y a, à un moment donné, quelque chose qui s'exprime de telle manière et, qu'à un moment donné, le travail va consister en savoir quels outils employer, ça peut être se déplacer, aller dans la famille, ou réunir les intervenants, savoir qui il va y avoir d'autre ; récolter ce contenu et le mettre en perspective dans le temps, au niveau de l'aide quelle peut apporter. Pour moi, la prise de risque elle fait partie du travail. Et on ne peut pas rentrer dans ce schéma-là, de se mettre en situation de « devoir » donner une réponse quand il y a une question, je trouve qu'on se met en difficulté, on se rigidifie en fait. » (SPJ de Tournai)

Ce manque de moyen, ce bricolage peuvent parfois amener un discrédit sur le service, car même s'il y a un accord de la part de la famille, si la mise en oeuvre ne suit pas sur le terrain, les délégués s'épuisent à chercher, les familles durcissent leur position, et la situation en souffre.

- L'autre face de la temporisation, c'est l'inventivité, le défi de la solution inédite, l'appui sur les ressources, même maigres, même improbables, du jeune ou de la famille. Tout cela passe par une solidarité d'équipe.⁵⁰

« Il y a une solidarité de service. Que ce soit au niveau permanence, ou au niveau des missions individuelles, si les collègues ont connaissance qu'un collègue est dans la difficulté dans une situation d'urgence, les autres vont aider pour trouver.

Oui, ou alors le conseiller a déjà pu faire sortir un jeune un jour plus tôt, en sachant tiens moi parfois j'entends CAU, moi j'ai ma gamine, mon rendez-vous c'est après demain pour la sortie, on sait que c'est une sortie CAU ou autre, finalement on pourrait peut-être avancer la sortie pour faire l'entrée, parfois il y a moyen de négocier certaines choses, enfin de moins en moins depuis qu'il y a la CIOC, tout le système qui alourdit encore les choses.

Vous avez deux adolescents qui arrivent, vous le savez, mais vous le savez grâce au dialogue interne parce que vous êtes regroupés dans un même lieu en bas - que Aurélie tu arrives en disant « je dois trouver une place pour un ado de 16 ans » et que Nathalie répond beh oui « moi j'ai une jeune fille de 15 ans, je cherche. » je pense que le dialogue permet, et se dire voilà est-ce qu'il y a des ressources familiales, celui-là il n'a rien du tout, ça va être le pont de la Sambre ce soir, tandis que cet adolescent-là il a peut-être bien une grand-mère, une marraine qui peut héberger deux jours. On n'est pas là en termes d'ordre utile, on est là en termes de solidarité de service, c'est quand même une notion tout à fait différente. » (SAJ de Charleroi)

« Quand on libère une place, enfin personnellement on le crie dans les couloirs au cas où...

Oui, mais aussi dans les 39 par exemple, le rapport doit être fait hyper rapidement et en même temps il faut trouver une place, oui, mais il y a une file, donc moi je t'aide et toi tape ton rapport et voilà : l'important c'est qu'on puisse s'aider dans ce genre de situations.

Donc oui, entre conseillères on essaye aussi de voir, ou la même chose qu'entre les délégués, on sait qu'on va libérer telle ou telle place et on prend déjà contact avec l'institution...

C'est de la débrouille parfois, ou alors c'est les connaissances avec les services qui nous donnent des priorités. Il faut quand même reconnaître qu'entre personnes, on a quand même des chouettes collaborations... enfin pas toutes... où ça peut être donnant-donnant, où on s'implique à fond, « on fera ça, ça, ça », et voilà. » (SAJ de Namur)

Parfois le jeune lui-même participe à la solution. *« Une jeune ado avec des problèmes de santé mentale et physique qui demandent beaucoup de suivi, du côté AWIPH, elle sort d'une institution où elle est restée des années en plus que prévu par l'institution qui ne peut plus la garder, mais nulle part en AAJ elle n'est acceptée. Personne n'accepte avec invocation de mille et une raisons (notamment qu'il y a des risques de ne pas pouvoir faire les mêmes choses que les autres enfants puisque maladie, donc risque de pas « s'intégrer », donc non...). Elle a trouvé elle-même une solution en internat, où n'existe aucune aide spécialisée. » (SAJ de Bruxelles)*

⁵⁰ On peut retrouver, dans le récit des services, des accents qui avaient déjà été relevés lors d'une recherche sur l'innovation : *Recherche qualitative sur les projets innovants en matière d'intervention auprès des enfants et des jeunes. Rapport final*, RTA asbl, novembre 2009.

« On peut aussi suivre – et on continue à suivre – les familles même si on ne trouve pas de solutions. Oui, mais c'est ça qui doit se faire, dire aux gens on n'a pas d'outils parce qu'on doit attendre, vous êtes sur une liste d'attente, je crois que ce sera vain également.

Mais le fait de ne pas avoir d'outils nous amène à être créatifs aussi. J'aurais crainte qu'on ait trop de places ; si on triple les lits d'hébergement, on ira les remplir sans problème ; le fait de ne pas en avoir nous pousse aussi, nous amène chaque fois à nous interroger, mais bon avec la famille, pour voir si c'est encore faisable, c'est mieux, il faut le faire ; « il faut placer votre gosse, le juge a besoin d'être rassuré », si on avait des places partout, peut-être qu'on ne demanderait plus aux parents « écoutez on n'a pas d'institutions mais est-ce que vous avez une proposition ? » alors que je trouve que c'est un espace de l'aide sous la contrainte qui me semble très intéressant. » (SPJ de Tournai)

Chapitre 7 - La fonction de ponctuation / validation

Nous avons vu que l'évaluation est un travail sur le sens et les valeurs d'une situation. Elle nécessite un haut degré de collégialité. C'est la raison pour laquelle il est indispensable d'assurer des moments de ponctuation avec les familles et avec les protagonistes concernés (délégué, instance, services). Par ponctuation, il faut entendre tous les moments, à toutes les étapes de la prise en charge, où le service va, avec la famille, faire le point sur la séquence. Ce sont des moments importants, car ils peuvent déboucher sur une requalification de la situation, sur le renouvellement ou l'abandon de mesures, sur une clôture ou une homologation. Ces ponctuations sont plus ou moins ritualisées selon qu'elles sont planifiées ou qu'elles s'avèrent indispensables en cours de route, mais elles ont toujours pour objectif de vérifier que le sens de la situation est bien compris et bien argumenté, et de valider une décision.

- **Les rituels de ponctuation : nommer l'identité du service**

Que ce soit en permanence, en investigation, en rencontrant les parents ou les services extérieurs, les représentants du service doivent souvent dire et redire l'identité qui fonde leur travail et la manière de le réaliser.

« Moi je dis toujours que, pour une famille, venir à un service de l'AAJ, comme pour un intervenant de signaler une situation à un service de l'AAJ c'est un acte important et fort et qui les entraîne l'un comme l'autre dans la même chose. Et donc, on doit pouvoir aussi être clairs par rapport aux familles de ce qu'on est ; et que vous êtes toutes des évaluateurs de difficultés et de danger. Alors, à chaque fois, quand on parle, quand on dit ça à un parent, cet « état de danger dans lequel ils peuvent mettre leur enfant », il suffit de se poser la question par rapport à soi-même : « qu'est-ce que ça représente, pour soi, quand on vient vous dire ça par rapport à votre enfant ». » (SAJ de Namur)

« Mais un des premiers trucs de chaque déléguée, et même quand elles viennent de commencer, c'est de pouvoir arriver en famille en disant « oui je sais que vous n'avez pas choisi que je sois là », sauf s'ils ont demandé eux-mêmes. « Vous n'avez pas choisi que je sois là, mais voilà on va essayer d'y voir plus clair ensemble ». C'est un réflexe d'établir la confiance et d'établir un lien, je pense qu'au niveau du SAJ, ça c'est acquis. C'est exceptionnel quand on a un refus par rapport à une investigation. » (SAJ de Dinant)

- **Les rituels de ponctuation : le programme d'aide**

Cet écrit revêt une importance toute particulière dans sa fonction de ponctuation et de validation. Pas seulement pour la valeur référentielle de son contenu, qui scelle une partie de cheminement et de transactions, mais aussi pour sa valeur quasi rituelle. Goffman a analysé les éléments rituels inhérents aux interactions sociales. Il montre que l'individu adopte une ligne de conduite, lors des interactions avec autrui, pour donner une image de soi conforme : la « face », définie comme la valeur sociale positive qu'une personne revendique. Perdre la face ou la faire perdre à un interlocuteur conduit inévitablement l'interaction vers une spirale négative. C'est pourquoi il importe d'apporter un soin minutieux à ce moment de « figuration » qui peut être très délicat.

« Moi je prends beaucoup de temps, je pense, pour expliquer toujours en quoi consiste le programme d'aide aussi. « Donc il y a trois volet au SAJ de Liège : le premier volet c'est ça ; le deuxième volet c'est ça ; le troisième volet c'est ça ». C'est très didactique, mais je pense que les

gens, ils savent ce qu'ils signent, ils ont un document, ça prend du sens pour eux, et je pense que ça fait partie aussi des processus de réassurance, ça permet de poser le contexte qui va offrir la possibilité éventuellement d'une collaboration, en plus de tout le travail d'approche que le délégué aura fait – parce qu'un conseiller, sans avoir fait le travail d'approche d'un délégué ne pourra pas grand chose. Donc, il y a vraiment un partenariat parce que le cadre sera fixé par le conseiller qui représente entre guillemets « l'autorité » et sur lequel le délégué pourra s'appuyer par la suite par rapport aux parents « je vous rappelle que » ; c'est notre outil, c'est notre balise, c'est le programme d'aide : « On a dit que, on a fait ça, vous avez accepté : qu'est-ce qui pose question maintenant ? » c'est aussi quelque chose qui peut permettre le travail d'évaluation et de collaboration. » (SAJ de Liège)

« Et alors, dans l'aide acceptée, c'est vraiment que c'est écrit avec la famille, que les parents soient amenés, aient déjà réfléchi avec les intervenants sur leur difficulté, pour arriver à ce qu'on puisse continuer dans le cadre de l'aide acceptée à travailler, et à travailler cet état de danger, et de prendre les décisions même graves, mais que les personnes soient aptes à s'approprier leurs réalités et qu'on ne leur impose pas. Et cela, ça me paraît fort important, dans l'aide acceptée en tout cas. Enfin, je pense que pour un directeur c'est pareil aussi, on est quand même dans un cadre de plus de contrainte, quelque part pour que les personnes restent quand même acteurs de leur devenir avec leur enfant, c'est qu'il puisse cheminer avec les intervenants sur base sans doute d'un écrit. » (SAJ de Mons)

- **Les réunions d'évaluation en cours de situation**

« Parce que je pense qu'il y a aussi toutes les réunions avec les services, devant les parents, qui peuvent éclairer la notion de danger. Quand tous ceux qui entourent les parents reviennent un peu à la même constatation ; et qu'on prend les facettes et du côté parental, et du côté de l'enfant et le côté social. Quand on croise effectivement toutes les perceptions et qu'il émerge quelque chose, une notion de danger ; je pense alors qu'on peut aussi travailler autrement. » (SAJ de Namur)

« Il y a tout le cheminement aussi des parents, qu'est ce qu'ils comprennent de la situation, comment ils ont évalué la situation après le placement ou en cours de placement, quels sont leurs projets, quelles sont leurs demandes aussi ; parce qu'on peut qualifier une situation de danger grave pour un enfant et partir vers un retour à la maison ou partir sur une prolongation du placement à long terme. Quand on est dans la prolongation du placement, on peut qualifier à un moment donné que la situation n'est plus un état de danger, l'enfant n'est plus en état de danger parce qu'il est en institution et que les parents ont totalement disparu dans la nature, mais l'enfant il n'est pas en danger, il est entouré ; simplement, il faut qu'on lui retrouve un lien avec sa famille etc., mais on n'est plus dans un « état de danger grave ». Alors on peut aussi, vu le cheminement des parents et le travail qui se fait avec la famille, se dire « on n'est plus dans un état de danger grave, on est arrivé dans un état plutôt de difficulté où il y a des choses à mettre en place, notamment au niveau de l'aide sociale générale ». » (SAJ de Charleroi)

« L'évaluation de la situation se fait régulièrement, de manière vraiment récurrente, à tout moment quand on fait un bilan, les délégués vont en famille, vont vérifier les différences, est-ce que les besoins, on en revient toujours aux besoins primaires de l'enfant, besoins secondaires, vraiment, est-ce qu'ils sont comblés et jusqu'à quel point le sont-ils ? C'est une évaluation constante que le délégué fait avec la famille, avec le délégué en chef, avec le conseiller, avec les services qui sont

mandatés, il y a des rencontres, les délégués organisent aussi des rencontres avec tous les services qui gravitent autour de la situation et chaque point est repris. » (SAJ de Charleroi)

« Après qu'il y a eu investigation, après qu'il y a eu réalisation d'un programme d'aide, l'idée c'était de se dire, mais après, la prochaine étape de notre travail, c'est l'évaluation. Et qu'est-ce qu'on évalue, finalement ? « est-ce qu'on refait une investigation ? » NON, on va vraiment se fixer sur base du programme d'aide, puisque c'est sur ça que des décisions ont été prises. Donc on va vraiment partir du programme d'aide, et vraiment lister « qu'est-ce qui a fonctionné dans nos interventions, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ? » et si à un moment la question de la ré-intégration familiale se pose, c'est uniquement sur le programme d'aide précédent ou alors vraiment s'il y a eu d'autres événements nouveaux qui viendraient contrebalancer totalement la situation.

Mais on ne va pas refaire une nouvelle investigation sous prétexte qu'« il y a trois ans il y avait eu tel événement et que peut-être que si on réintègre il va peut-être se reproduire » sinon on n'est pas dans le respect des personnes. » (SAJ de Liège)

- **Ponctuer la fin de l'intervention**

« Parce que le moment du classement, enfin, pour moi et pour nous, et bien c'est, dans tout le processus et dans toute l'histoire de la famille, et bien c'est quand même un moment important. Et même si on sait qu'il y a encore des choses qui ne sont pas réglées, parce qu'évidemment ce n'est pas possible, le fait de déclarer qu'on classe le dossier, implique une certaine mobilisation de la famille. Quand on décide du classement, au moment où on se revoit ici en convocation avec la famille et le service qui a fait un suivi, c'est vraiment le moment où, souvent, on remet toujours un peu la même phrase, et c'est un moment où la famille reprend – forts de ce qu'ils ont appris et acquis – le pilotage de la situation. Et c'est aussi dire qu'à un moment donné s'ils peuvent réinterpeller, ils peuvent réinterpeller. Donc c'est quand même des moments importants dans l'évolution de la famille le fait qu'on dise « voilà, on classe ». Et c'est aussi acter un progrès du chemin parcouru, une mobilisation des familles, des ressources qu'elles sont capables de mettre en place. C'est acter ça. La valorisation des familles, ou du jeune, c'est important quand même ; parce que ça peut être aussi l'adolescent qui, à un certain moment donné a complètement décroché ; qui s'est remis dans un circuit scolaire ; que ça se passe bien ; qu'il est demandeur d'activités.

« Toi dans quelques années », avais-je dit à un jeune, « si tu as ton CEB, on classe ton dossier », il l'a eu. Il est venu avec son papier « Hé, je l'ai eu ». Et bien je dis « ok ». « L'intervenante psychologue n'est pas tout à fait OK ». Moi je dis « Ecoutez, on l'avait dit, il a son CEB, on classe ». Mais c'est un vrai mobilisateur pour lui. On n'a plus jamais entendu parler de lui. » (SAJ de Dinant)

« Je crois qu'on ne peut imaginer à un moment donné une homologation, alors qu'on parle de la contrainte, que lorsque les gens reprennent un rôle actif dans la situation. Et ça, c'est grâce au délégué et aux réunions d'évaluation avec les parents qu'on peut peut-être arriver à ça. C'est comme ça que je vois les choses moi, mais sans quoi, si les gens restent passifs il n'y a pas d'homologation envisageable. Éventuellement c'est inopérant, notre travail est vain, et ce sera un classement. Mais, l'homologation, c'est vraiment – enfin je ne sais pas ce que vous en pensez – mais (on se rend compte) que dans la mesure, à un moment donné, les gens « hop », ils se remobilisent positivement dans la situation et s'approprient, redeviennent acteurs, voilà c'est ça. » (SPJ de Liège)

Tableau récapitulatif

Fonctions des processus	Solutions organisationnelles
<p>Filtre et aiguillage</p> <p>Permettre de diriger la situation vers le traitement le plus adéquat (Au SAJ : classement ; orientation; aide spécialisée sans ouverture de dossier en section sociale ; aide spécialisée avec dossier ; renouvellement ou fermeture. Au SPJ : redirection des demandes sans déperdition d'information ; homologation ou renouvellement de la mesure).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle de permanence en SAJ, dans des déclinaisons diverses (un pôle dédié fixe, ou en tournante, ou avec un appui de la section sociale en tournante). Permanence dossiers au SPJ. - Tri des courriers en fonction de leur origine, soit par la permanence, soit par la section administrative (procédure à suivre sans analyse de contenu). En cas de réouverture de dossier, rôle de facilitateur par la section administrative. - Pour la clôture, appui sur le programme d'aide / l'application de mesure établi et sur le cadre légal.
<p>Distinction crise/urgence/danger</p> <ul style="list-style-type: none"> - permettre de travailler l'urgence mais pas <i>dans</i> l'urgence (pour rassurer, stabiliser) ; - permettre de « dégonfler » une situation de crise ; - anticiper le point de déséquilibre de la situation (pas d'intervention qui ne ferait qu'alourdir). 	<ul style="list-style-type: none"> - Spécialisation des tâches (pour les SAJ : pôle de permanence/section sociale, DPO). - Réactivité maximale : rencontre la plus rapide possible des protagonistes (jeunes, familles, services). - Disponibilité : assurer un véritable accueil en prenant le temps d'une écoute. - Suivi par le pôle permanence (sans nécessairement ouvrir un dossier en investigation sociale au SAJ). Durée variable selon les endroits. Même des 39 peuvent être gérés par la permanence.
<p>Recul réflexif dans une forme de collectif en cas de doute sur la situation / de pression (des services, du juge,...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Éviter la subjectivité ; - éviter l'émotion ; - relativiser ; - favoriser la réassurance. 	<p>Croisement des points de vue à l'interne sous des formes diverses, procédurales ou plus informelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - co-intervention possible ; - appel à l'équipe pour prendre du recul (notion de solidarité) ; - triangulation entre délégué, DPC, instance de décision (break institué, cascade, analyse séquentielle qui s'étoffe au fur et à mesure des consultations) ; - disponibilité de l'instance de décision, pour recevoir/entendre les délégués, mais aussi pour une première entrevue avec la famille pour marquer le coup, ponctuer.
<p>Distanciation en cas d'incertitude:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reformulation ; - mise en récit ; - objectivation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Usage des écrits à tous les stades de la situation, gérés collectivement (comité de lecture, triangulation); exigences identiques pour les écrits extérieurs que pour les internes. - Recours à l'expertise de services extérieurs pour un bilan (pour des situations d'abus présumés, de santé mentale, etc.), pour une observation approfondie (SIIF), pour confirmer ou

	<p>infirmier des inquiétudes (Parquet).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résistances aux inquiétude des extérieurs (services, etc.) en réalisant la « carte du monde » la plus large possible, en permanence comme en investigation.
<p>Lien</p> <ul style="list-style-type: none"> - en amont et en aval ; - avec les bénéficiaires et avec les professionnels ; - traces. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement des personnes en cas de réorientation, par le pôle de permanence (pour prévenir une aggravation par sensation d'abandon). - Passage de relais effectif et triangulé au SAJ entre les sections si ouverture. - Répartition des dossiers favorisant un maximum de stabilité dans le suivi. - Distinction instituée des rôles (instance de décision / délégué) pour permettre ensuite au délégué de suivre la situation en relative confiance. - Entretien d'un réseau avec des services pour permettre un circuit de qualification rapide (à l'entrée comme à l'orientation). - Tenue rigoureuse des écrits pour permettre de passer la main, de faire un remplacement, etc.
<p>Temporisation dans la séquence décision → action, compte tenu des moyens limités. Comporte une double face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pis-aller, bricolage ; - mobilisation de ressources, inventivité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation des alternatives : ne jamais laisser une situation en souffrance (trouver des solutions de rechange, à court terme, en essayant d'éviter autant que possible la violence institutionnelle). - Prise de risque du service pour offrir une solution même si elle n'est pas idéale, en faisant prendre le moins de risques possible au jeune.
<p>Ponctuation / validation</p> <ul style="list-style-type: none"> - ponctuation des séquences dans l'évolution de la situation (bilans); - clôture. 	<ul style="list-style-type: none"> - Importance de l'application de mesure / du programme d'aide. - Collégialité : rencontres de tous les protagonistes, notamment les membres de la famille.

SEPTIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LE VECU DES JEUNES ET DES FAMILLES

L'importance accordée par tous les services aux processus n'implique pas que les questions de contenu soient tenues pour absolument périphériques ou qu'elles soient abordées sous l'angle du relativisme absolu (qui conduirait à dire qu'on ne sait ni ne peut jamais qualifier une situation de façon fondée).

Nous vivons certes dans une culture sociétale tellement instrumentale que nous ne sommes parfois pas loin de penser que sans « outils » (entendons des grilles, des modèles réputés « applicables » de manière standardisée et mécanique), il est impossible de réfléchir au sens et à la valeur d'une situation ou d'une action.

Ce poids sociétal exerce une véritable domination dans de nombreux secteurs et il est assorti de la naïveté inverse : quand on a une « méthode » (c'est-à-dire un outil à appliquer mécaniquement), on croit que la pensée et l'analyse peuvent se déployer quasiment d'elles-mêmes : on serait en quelque sorte exonéré et protégé de penser.

On peut donc comprendre que les agents affirment avec autant de force que les processus priment les outils dans tous les cas de figure.

Il reste qu'à travers ces processus des contenus s'identifient et se travaillent, notamment à propos du vécu des jeunes et des familles dans les situations évoquées.

Nous pensons que le terme « outil processuel » convient bien pour désigner ce travail et ses supports ; nous entendons l'expression dans le sens « produit au service d'un processus et en même temps produit par lui, à sa mesure ».

Nous voudrions voir dans ce chapitre quel « outil processuel » est activé par les services dans leur mission publique de **qualification**.

Les agents, à différents niveaux, mobilisent en effet des pratiques afin de qualifier les situations qu'ils rencontrent en termes de difficulté ou de danger, et de les valoriser le cas échéant comme danger ou danger grave et/ou imminent.

Compte tenu des missions mêmes des services, le travail ne sera évidemment pas le même selon qu'on est dans un SAJ ou un SPJ : tandis qu'il revient au SAJ de prendre une décision de qualification entre difficulté et danger, le SPJ, lui, aborde une situation pour laquelle cette qualification a déjà été opérée (par le SAJ, et confirmée par le tribunal) ; il reste qu'en tant qu'acteur de déjudiciarisation, le SPJ est amené à évaluer la relativisation ou la disparition de la dangerosité présente dans la situation et à élaborer, en y associant les bénéficiaires, les propositions qui découlent de cette prise de position.

Le constat générique qui se dégage de nos travaux est que la formalisation d'outils de qualification et/ou de valorisation est apparemment très diversifiée selon les services.

Dans certains, il existe des points d'attention, des critères répertoriés qui nécessitent d'être interrogés afin de pouvoir procéder à la qualification ; dans d'autres, un outil concret est utilisé par le service

(ou une partie du service) : on retrouve notamment l'outil développé par le CFIP dans le contexte d'une recherche antécédente⁵¹.

L'analyse recoupe évidemment partiellement les résultats en matière de processus, exposés dans le chapitre précédent.

Quand ils se penchent sur la situation des jeunes et des familles en tant que telle, les agents évoquent l'importance de la contribution des services externes en tant que ressources dans la qualification d'une situation (demandes d'avis, bilan, expertise, intervention). Les types de services (ou professionnels) convoqués sont très diversifiés et appartiennent à différents secteurs (SOS, SIIF, services de santé mentale, hôpitaux psychiatriques, experts judiciaires...).

Dans le même esprit, on retrouve très souvent trace de l'importance du rapport écrit qui permet la prise de recul, est construit autour de la nécessité de se pencher sur des points précis de la situation, et constitue éventuellement le support d'un travail de négociation avec la famille.

Un dernier point central à signaler d'entrée de jeu est la vision des situations rencontrées comme processus dynamique et non comme photo figée. Les services avancent qu'à tout moment une situation peut-être requalifiée dans un sens ou dans l'autre : un élément nouveau peut surgir n'importe quand, qui nécessitera de s'interroger sur l'évolution de cette situation.

De plus, et comme nous l'avons déjà vu précédemment, une importance majeure est accordée par tous les services aux fonctionnements permettant la prise de recul, la décentration, l'échange de points de vue différents (voire divergents). Dans les processus de réflexion, une grande attention est accordée à éviter les points de vue normatifs, l'imposition (consciente ou non) de valeurs personnelles, le contrôle social, l'impact de l'émotionnel, les inquiétudes qui s'auto/sur-alimentent.

C'est seulement à ces conditions, disent les services, que peut réellement s'effectuer un travail **social** : celui qui met en avant l'importance de la relation et du lien, la confiance, l'assurance qu'il existe une possibilité de changement.

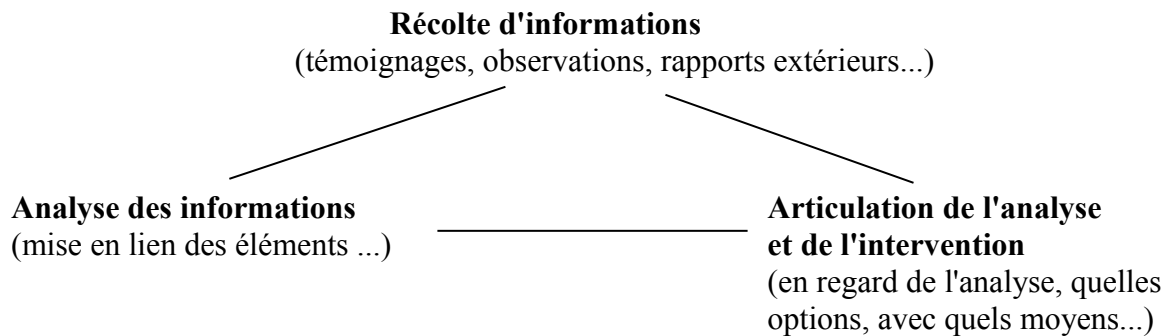
51 N. Duhamel, V. Sichem, Ch. Van Haverbeke, *Vers la pratique de l'évaluation des situations de danger. Phase 2 de la recherche - « Le danger : repères pour la pratique »*, C.F.I.P. , octobre 2009.

Chapitre 1 - De la méthode

Nous avons déjà évoqué précédemment que les services considéreraient comme une erreur de perspective grave de construire à propos des jeunes et des familles une relation d'observateur à observé : l'impact de la relation avec les bénéficiaires est considérable dans le travail de qualification.

Nous pouvons préciser ici que l'observation elle-même est d'ailleurs considérée comme indissociable de deux gestes qu'elle permet et qui la déterminent en retour : l'analyse et la réflexion sur une intervention possiblement appropriée.

Le schéma suivant peut illustrer cette relation indissociable. Pour certains, il évoque l'image d'un tabouret à trois pieds, qui serait totalement inutilisable si un de ceux-ci venait à faire défaut.



Ces trois dimensions indissociables se retrouvent dans la pratique de tous les services.

Si l'on se place du point de vue des agents, toutefois, deux cas de figure très différents se sont exprimés dans notre récolte de matériaux.

Pour les agents expérimentés, le schéma peut être tellement intériorisé qu'il alimente un « sens du jeu » qui leur permet de l'agir sans quasiment le réfléchir. Il est en quelque sorte incorporé à l'état pratique et il ouvre à une grande capacité d'anticipation. Pierre Bourdieu donne l'image des joueurs de tennis qui sont capables d'anticiper, dans leur positionnement corporel, le coup suivant, sans y réfléchir.⁵² Dans cette configuration, la différenciation des trois phases peut même n'être pas réalisée explicitement. Il peut même être utile, dans certains cas, de revenir à des phases plus différenciées.

Par contre, pour les nouveaux travailleurs ou les travailleurs récents, les articulations peuvent se révéler difficiles ou laborieuses : de l'information est amassée, mais il n'y a pas ou peu d'analyse ; une analyse est faite mais sans articulation avec l'intervention (une comparaison peut être faite ici avec les « diagnostics sociaux » que doivent réaliser différents services (par exemple, les AMO dans l'AAJ) : ces diagnostics vont parfois constituer une belle analyse sur papier (relevé exhaustif de statistiques et observations diverses, analyse de l'environnement), mais s'ils ne sont pas mis en

52 P. Bourdieu, *Raisons pratiques*, Paris, Seuil, 1994, p. 155 : « Avoir le sens du jeu, c'est avoir le jeu dans la peau ; c'est maîtriser à l'état pratique l'avenir du jeu ; c'est avoir le sens de l'histoire du jeu. Alors que le mauvais joueur est toujours à contretemps, toujours trop tôt ou trop tard, le bon joueur est celui qui *anticipe*, qui va au-devant du jeu. Pourquoi peut-il devancer le cours du jeu ? Parce qu'il a les tendances immanentes du jeu dans le corps, à l'état incorporé : il fait corps avec le jeu. »

relation avec les moyens et ressources des services, ils risquent d'être totalement découplés des possibilités d'action).

Ces points ressortent clairement des séminaires qui ont été consacrés au travail de qualification.

« A la lecture, parfois, de certains rapports de délégués – ce n'est pas « tous », c'est l'un ou l'autre, mais ça me pose vraiment des questions, je me dis qu'il y a parfois le sentiment d'un rapport où on « cherche l'information » point. Et moi, ça me pose problème. (...) Mais de me dire que quand je lis ce rapport, je ne sens rien du tout d'une « intervention », c'est-à-dire d'un « travail d'accompagnement d'une famille, d'un travail », non, j'ai une « collecte d'informations » je me dis que ce n'est pas ça le boulot de délégué. »

« On croit que c'est un automatisme (de passer de l'observation à l'analyse, d'avoir tous les points en tête), comme je vous le disais en arrivant ce matin, où on a l'impression qu'on fonctionne bien ; et puis effectivement le fait d'avoir participé au premier séminaire, moi, en tout cas, cela m'a amené à me repositionner, à me reposer toute une série de questions. C'est vrai que ça peut être intéressant de se poser la question, surtout si c'est fait collégalement, de se dire, « on va prendre 20 minutes, une demi-heure, pour discuter ensemble de la situation ». Je me dis qu'il y a des délégués qui, comme vous, ont une plus longue expérience, et puis il y a ceux qui démarrent – et moi, je me dis que pour ceux-là c'est important de dire « on passe toute une série de questions en revue ».

« Et même pour ceux qui ont l'habitude – il y a des gens qui ont une autre perception, il y a des choses qui nous paraissent tellement évidentes et puis tu te dis « mais non »; c'est le danger, justement, pour les plus anciens, de la routine ».

« Cet outil dont on parle, si on le perçoit comme un « questionnaire », à la rigueur à faire remplir par les familles, « non ! » ; mais, pour moi, je le perçois plutôt comme des repères pour l'intervenant, quand il a en face de lui la famille, peut-être qu'il ne va pas faire appel à tout mais au moins dans sa tête, « tiens, je vais vérifier si tous les besoins de l'enfant sont rencontrés, si le papa, etc. » ; ce sont quand même des repères importants, quelqu'un qui n'est pas formé, qui n'a pas cette base-là, soit parce qu'il est nouveau, soit parce qu'il n'a pas eu cette formation, peut-être qu'il va passer à côté. Mais je ne suis pas en train de dire qu'il faut l'apprendre par cœur, ou « il faut avoir ça », ou « il faut demander aux gens de remplir... ».

« (...) en repassant les points d'attention, etc., je me dis effectivement que ça ne doit pas être trop difficile de repérer, voir d'explorer même brièvement, par situation, un peu tous les points d'attention. Mais c'est au moment de la conclusion, comme entonnoir, si on se souvient des points d'attention, si on fait attention à tout ça, et puis à un moment donné ce sont les conclusions : quand on arrive à l'évaluation de l'état de danger et puis la question de la collaboration (...) J'ai fait l'exercice par rapport à une situation, je retrouvais dans le jugement des points de la conclusion de la déléguée mais aussi des points d'attention de tout le rapport, mais qu'elle n'avait pas nécessairement repris dans sa conclusion. Puisqu'à un moment donné quand on « conclut » il y a une espèce de, enfin ça ne doit pas être réducteur, mais c'est la complication de « faire la conclusion de l'analyse » sur une page ou une demi-page, alors que les points d'attention font 7- 8 pages où il y avait plein de choses intéressantes. Et c'est « à quoi est-on attentifs » ? Et, quand vous parliez des objectifs, comment est-ce qu'on met les objectifs en face de ça ? On les met en face de la conclusion ou en face des points d'attention ? C'est toute une gymnastique, je trouve, qui n'est pas franchement évidente. Par rapport à la réflexion, ici, c'est intéressant, les points de référence, mais aussi, c'est comment essayer de les mettre en relation ? »

(Extraits des séminaires)

Le schéma qui est proposé ci-dessus indique donc clairement des exigences méthodologiques de base qu'il convient nécessairement de rencontrer quand on s'intéresse au vécu des jeunes et des familles. Il s'agit en l'occurrence d'éviter :

- de négliger un des « piliers », par inexpérience ou par routine ;
- de ne pas articuler les « piliers » entre eux ;
- d'oublier qu'il s'agit d'un processus qui doit être en permanence réinterrogé.

Chapitre 2 - Un raisonnement relevant de la recherche pragmatique

Nous avons posé antérieurement que le travail d'un service public de l'aide à la jeunesse relevait de ce qu'il est convenu d'appeler un travail de recherche pragmatique.

Nous avons notamment mis en lumière qu'il y avait lieu de tenir compte, dès lors, de quatre postulats :

- l'observateur fait partie la situation dès le moment où il l'observe ;
- il ne doit pas s'enfermer dans des solutions pré-établies ;
- il est engagé moralement à chercher une solution ;
- il doit faire preuve d'inventivité sans décoller de la situation qu'il s'efforce d'analyser avec rigueur.

Dans un temps ultérieur, nous avons posé en conséquence qu'il convenait de prendre en compte le lien intrinsèque qui liait l'observation/analyse et la relation professionnel/bénéficiaire.

Nous sommes en mesure maintenant d'approfondir quelque peu ce lien intrinsèque en disant que lorsqu'on s'intéresse à la situation vécue par les jeunes et les familles, en se demandant s'il convient ou non de la qualifier dans l'ordre du danger, il faut articuler quatre niveaux de préoccupation :

- l'analyse de ce qui concerne l'enfant ou le jeune, point de vue auquel il convient de toujours se ramener ;
- la prise en compte de facteurs de « relativisation » ou « d'aggravation » ;
- la prise en compte de ressources éventuellement présentes dans la famille ou le réseau ;
- l'anticipation des effets présumés de l'intervention.

Le tableau suivant rassemble les balises qui peuvent soutenir l'analyse de chacun de ces niveaux de préoccupation.

Enfant/jeune	Facteurs de relativisation	Facteurs liés aux ressources familiales, au réseau	Effets présumés de l'intervention
<ul style="list-style-type: none"> - Age de l'enfant/du jeune - Besoins de l'enfant/du jeune - Parole de l'enfant/du jeune (dans un contact direct avec l'enfant/le jeune) - Prise en compte des ressources individuelles de l'enfant/du jeune 	<p>Facteurs « exposant » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - types de problématiques ; - fréquence et intensité des faits. <p>Différents aspects de la participation des bénéficiaires à la construction d'une vision évolutive de la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - discours que tiennent les parents et l'enfant/le jeune sur la situation et les difficultés, sur l'intervention et leur présence dans le service ; - confrontation des points de vue ; - degré de conscientisation du problème ; - acceptation de l'intervention – minimum d'adhésion. 	<p>Prise en compte des « capitaux » présents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans l'environnement familial ; - dans le réseau de soutien éventuel. <p>Articulation des différents capitaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prudence d'interprétation ; - capacité de distinction et de non-inférence automatique. <p>Prise en compte du fonctionnement du système familial et des références culturelles/du milieu de vie.</p>	<p>Anticipation de l'impact de l'intervention.</p> <p>Lien de l'impact avec la logique de l'intervention, y compris son amont.</p>

Il est clair que ces quatre niveaux ne peuvent en aucun cas être envisagés séparément.

Ces interventions l'expriment avec à propos :

« Il y a les signalements du style l'école qui téléphone « Le gamin est arrivé ce matin à l'école et il a le visage tout bleu. Il explique que son beau-père lui a tapé dessus ». Donc, à ce moment là, c'est clair que l'enfant vit quelque chose qui n'est pas acceptable. Mais, alors, à ce moment-là, il y a tout de suite à évaluer; d'abord est-ce qu'on peut parler de ça ? Est-ce qu'il y a une place pour en parler avec les parents ? Donc, l'école a téléphoné, et très vite on interpelle les parents. Parfois l'école a déjà tenté quelque chose : le PMS a été appelé, les parents ont été convoqués. Mais pas toujours. A ce moment-là, ce qu'on essaye de faire très vite, même par téléphone, c'est de savoir si on peut avoir un dialogue là-dessus. Parce que si c'est « rien à foutre de votre service social. Et s'il a eu sur son nez ne vous en faites pas il va rentrer à 4h et il en aura encore une ». Là, c'est clair, l'enfant ne rentre pas, le parquet est informé, on demande l'application de l'article 39. Mais on a des situations où effectivement il y a des passages à l'acte dans la maltraitance, de débordement ou des choses comme ça, et on dit aux personnes « On vous reçoit tout à l'heure, on vous reçoit demain et on peut discuter. » Ça dépend de la mobilisation, de la prise de conscience des parents, on ne va pas réagir de la même manière.

C'est vrai qu'il y a certains parents qui disent « Voilà, moi j'ai péte un plomb et ça a été un fait isolé ». Il faut aussi voir si c'est un fait isolé ou pas (...), et ce que l'enfant est en train de vivre aussi. Je me souviens de ce garçon qui avait, quoi, 13 ans. Mais on l'a reçu très vite avec sa mère. Et donc il avait eu des coups, mais la façon dont lui vivait les choses. Et ça, c'est un peu dans la subjectivation « en quoi il contrôle encore quelque chose dans la situation ? ». Et cette fois-là, ce gamin avait pu dire à sa mère « Je ne suis pas d'accord qu'il y ait des coups. D'accord j'ai fait des bêtises, mais je ne peux pas accepter ça ». Enfin, le gamin savait... Évidemment, quand on a un bébé de 6 mois on n'est pas là-dedans. » (SAJ de Dinant)

« (Un critère), un moment, peut être pris comme notion de danger supplémentaire ou bien une notion qui limite le danger (...). On avait un article 38, (...), en espérant que les parents réagissent après un an de travail, on pensait vraiment que ça allait être un peu l'électrochoc. Et donc l'idée était de pouvoir faire un rapport qui aurait ramené le travail dans l'aide consentie au lieu de confirmer le 38. Mais ça n'a été ni blanc ni noir, ça a été en demi-teinte. Les éléments (en résumé) : il fallait que la mère quitte le domicile du père parce qu'ils n'étaient plus ensemble, que les enfants ne pouvaient rien comprendre. La mère part, point positif ; elle a répondu à des souhaits de l'autorité de ne plus être dans une situation bizarroïde avec le père. Le souci, c'est qu'elle va chez un monsieur qu'elle a rencontré une semaine avant par internet, qui habite chez ses parents, et trois jours après les enfants appellent la maman de ce monsieur-là mammy, etc. Donc, à nouveau pour des enfants qui étaient totalement déstabilisés, ce n'est pas très rassurant. C'est aussi en fonction du critère et de l'équivalence concrète qu'on va amener derrière, que ça peut être pertinent ou totalement foireux. » (Séminaire)

De plus, certaines informations, observations amenées dans une situation sont considérées comme étant particulièrement importantes à prendre en compte rapidement ; elles ont été évoquées en termes d'indicateurs, de signaux d'alerte, de « feu orange ». Ces éléments mentionnés par les services sont : des faits de maltraitance avérés, des constat de coups (PV police, témoignage de services extérieurs) ; des situations comme la sortie d'un bébé de maternité ; des fugues ou tentative de suicide ; la parole de l'enfant concernant des violences physiques ou des abus ; des parents souffrant de problèmes de santé mentale, des problématiques multiples qui s'amplifient mutuellement.

Mêmes si certains de ces signaux d'alerte peuvent impliquer des interventions rapides, nous constatons que de manière générale, ce sont des éléments qui vont mettre en éveil, qui vont amener systématiquement à (re)questionner l'ensemble de la situation (au niveau du service et selon des modalités diverses) sans pour autant impliquer de manière inéluctable ni un basculement de la qualification (difficulté vers danger), ou de la valorisation (de danger à danger grave et/ou imminent) ; ni un changement dans le travail avec l'enfant/le jeune et la famille.

« Si je prend l'exemple de ma gamine de tout à l'heure où le service me contacte, moi, je le considère comme un signal d'alerte, mais ce n'est pas pour ça qu'il va y avoir une accélération ; c'est quand même le SAIE qui prend le téléphone et me contacte pour me dire « Je vous alerte », « Je vous signale, qu'en plus de tout le reste, voilà, pour la première fois la petite qui a un discours à connotation sexuelle. »

Je me dis « Qu'est-ce que c'est que ce truc » mais ce n'est pas pour ça que je me dis « oups ! ». La semaine prochaine il y a renouvellement de mesure, alors qu'on vient de lever la mesure de placement qui était toujours pendante ; je demande au service, « Vous me dites ça pourquoi ? » - donc on remet ça en regard de tout le reste.

Ce qui est dangereux, je crois, c'est de ne pas le considérer comme un signal d'alerte, parce que si le service dit « C'est un signal d'alerte » « Qu'est-ce qu'il y a là-dérrière » et donc « Qu'est-ce qu'ils

*en font ? », mais je le considère comme un **signal d'alerte** parce que ça me met en éveil. Maintenant, si on considère le signal d'alerte comme « le feu clignote donc, automatiquement, l'aiguillage doit changer » là, je pense qu'il y a quelque chose qui est dangereux. Je dirais ça plutôt comme ça : qu'il reste en soi comme **un indicateur potentiel de quelque chose** : mais « *Qu'est-ce qu'il signifie ?* » **et je le mets en regard du reste.** » (Séminaire)*

Nonobstant les liens qui doivent être constamment réalisés entre les quatre dimensions, nous allons maintenant montrer comment les matériaux recueillis permettent de mieux spécifier chacune d'entre elles.

Chapitre 3 - L'observation/analyse de ce qui touche l'enfant ou le jeune

Les interviews des services, les restitutions et le séminaire consacré à la question de la qualification ont permis d'identifier des facteurs qui peuvent influencer fortement la qualification d'une situation en termes de danger. Il n'y a certes pas d'automatisme à inférer, comme nous l'avons vu, et comme le confirment d'ailleurs d'autres travaux, comme les séminaires consacrés par le SPJ de Liège à la question de la déchéance parentale⁵³. Mais certains points sont de nature à **peser** sur la qualification étudiée ici. Ils sont toutefois aussi à relativiser, comme va le montrer ce passage en revue.

A) La question de l'âge

Une attention particulière est évidemment accordée aux situations qui concernent de très jeunes enfants. Mais un certain nombre d'interventions conduisent à ne pas considérer ce facteur de manière mécanique : il convient de se rappeler que tout en la matière est évolutif.

Les trois extraits d'interviews suivants illustrent ces trois composantes du facteur « âge ».

« C'est clair que tout ce qui est incertitudes graves par rapport aux petits, c'est des situations qui pour nous sont considérées comme des situations de danger. Par exemple, un hôpital qui dit « On a tel enfant qui présente des coups ou alors que visiblement cet enfant qu'on nous amène à l'hôpital présente une fracture, vomit tout le temps, qu'on le sent dans un stress »... C'est aussi une question d'âge. Entre le jeune de 15 ½ ans qui a reçu une « torgnole » et le petit qui a l'air de se laisser mourir parce qu'il n'est pas bien là où il est, c'est différent .» (SAJ de Dinant)

« Et c'est vraiment les besoins de l'enfant et l'âge. Par rapport au critère de l'âge, ce n'est pas toujours parce qu'il est plus petit, qu'il y a plus de danger. (Il y a des) mamans, de 0 à 3 ans, elles sont de bonnes mamans, elles savent gérer tout à fait. On les voit (au SAJ) parce qu'elles ont des aînés qui sont placés. Et avec un petit encadrement, un accompagnement éducatif ou une aide familiale, de 0 à 3 ans, il n'y a aucun souci, parce qu'elles sont dans l'affectif, dans les besoins primaires, l'alimentaire et cela se passe bien. Et à partir de l'école maternelle, elles ne savent plus, on voit que ça se dégrade, qu'elles ne savent plus gérer ... qu'elles ne sont plus dans la même relation, que la limite elles ne savent pas la mettre, et cela prend des proportions démesurées, et on peut en arriver à de la maltraitance ou de la négligence. Donc, c'est le critère de l'âge en fonction des besoins. » (SAJ de Charleroi)

« ...Ou bien il faudrait attendre que l'enfant grandisse. Parce que, pour un enfant de trois ans, il y a des situations qui sont vraiment de danger mais peut-être qu'à 14, il ne sera plus en danger. ... La capacité que l'enfant aura de se protéger lui-même, de trouver des solutions dans le réseau pourra entrer en jeu.» (SPJ de Liège)

B) Les besoins de l'enfant/du jeune

Plusieurs services se sont construits une manière de répertoire de base pour soutenir l'observation et l'analyse en matière de besoins de l'enfant ou du jeune. Les référentiels théoriques qui ont inspiré ces répertoires se veulent courants : la pyramide de Maslow, par exemple, est citée plusieurs fois ;

53 Cfr. *Déchéance de l'autorité parentale - un travail de réflexion mené par le SPJ de Liège*, février 2007, <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/ajss/dossiers/report23/cadre.htm>

ainsi que la distinction besoins primaires/besoins secondaires. La formation de base qu'ont reçue les délégués est un point d'appui, parfois jugé insuffisant.

« On a procédé à une collectivisation... on avait répertorié le besoin de stimulation de tel âge à tel âge, quel niveau, le langage etc. On a constitué ici en interne une petite farde de documentation reprenant tout ce qui concernait les besoins de l'enfant, aux différents âges, besoins primaires, secondaires, pour avoir des bases complémentaires à la formation de chacun. » (SAJ de Charleroi)

« On utilise aussi la grille qu'on avait élaborée avec le psychiatre sur les besoins de l'enfant, des enfants, surtout vis-à-vis des petits... Il n'est pas acquis pour un nouveau délégué qui sort de l'école, de se rendre compte de quels sont les signes d'un enfant qui évolue bien ou pas. Donc, il fallait du concret. On a travaillé à partir d'une grille d'un service de placement familial... et les jeunes délégués s'en servent, on leur donne systématiquement ...surtout au niveau des petits enfants : comment savoir quand un enfant en bas âge ne va pas bien... Le pédopsychiatre nous avait d'abord expliqué : « qu'est-ce qu'un enfant qui évolue bien ? » ; il avait passé en revue tous les besoins de l'enfant : le sommeil, l'alimentation, la croissance, sa façon de jouer, de rentrer en relation, etc. Ce n'est pas parce qu'il y a une fonction qui « dysfonctionne » qu'il est en danger. Mais ça permet d'être attentifs à différentes fonctions et éventuellement de faire des recoupements. » (SAJ de Dinant)

Les services ont bien conscience par ailleurs que des variations importantes peuvent intervenir selon les cultures et les groupes sociaux d'appartenance.

« Les besoins primaires, c'est standard : manger, dormir ; santé et l'affectif ; minimum d'hygiène... Et encore une fois, « minimum d'hygiène » c'est relatif : vous allez en visite avec une assistante sociale du PMS qui va vous dire « Allez à ce domicile! C'est complètement crado, au secours! » et puis vous y allez, et nous, on se dit... je ne sais plus qui est revenu d'une visite dernièrement et qui a dit « ben ça va... » alors qu'une intervenante avait dit que c'était complètement horrible, apocalyptique... et la collègue y va, et revient et dit « non, ça va ».

Ce sont aussi des échelles de valeurs ... deux petites qui sont chez leur papa, et c'est vrai que ce n'est pas... « super nickel » ; mais à côté de ça, elles ont l'affection, l'amour, l'encadrement, même si elles ne sont très pas propres sur elles, s'il y a des animaux, c'est peut-être pas super...

On ne s'arrête pas spécialement à savoir si on peut manger par terre. » (SPJ de Verviers)

Ces variations conduisent à relativiser beaucoup d'informations, certes, mais ne doivent pas exonérer les agents de se recentrer sur la question-clé : « l'enfant va-t-il bien ? ».

« (Le service a bénéficié d'une formation : sur « comment va l'enfant »... C'est quand même la clé de tout. On peut prendre en compte toutes les considérations socio-économiques - tout ce qu'on veut, ce qui est important, c'est « comment va l'enfant ? ». A la limite, même si le système familial est chaotique, si l'enfant va bien, c'est ok : dans son évolution, est-ce qu'il dort bien, est-ce qu'il mange bien, est-ce qu'il a de bonnes relations, comment se passent ses interactions à l'école – est-ce qu'il joue avec l'autre, est-ce qu'il joue tout seul... C'est très concret, ça demande de répondre au départ de questions relativement simples, avec des choses bien précises à observer. On essaye d'objectiver des choses concrètes. » (SPJ de Dinant)

Pour réaliser ce type d'observation et d'analyse, les agents peuvent aussi s'appuyer utilement sur des éléments extérieurs à l'observation du système familial. En l'occurrence, le vécu à l'école est souvent considéré comme un indicateur utile.

« L'école est un facteur important dans l'environnement de la situation pour les délégués – même s'ils peuvent constater que le comportement des enfants à l'école n'est pas nécessairement indicateur de son état, elle constitue un lieu d'informations précieuses de l'observation des enfants, et de leurs interactions avec d'autres jeunes. »(SPJ de Dinant)

« L'école c'est un élément qui indique pas mal de choses, même s'il y a des enfants qui compensent à l'école la problématique familiale en « se montrant conformes »...on croit généralement que les enfants vont bien parce qu'ils vont bien à l'école et qu'ils travaillent bien. Mais on peut se rendre compte que ce n'était pas tout à fait ça ; on doit être prudents. Il y a également la régularité : si les parents amènent régulièrement l'enfant à la maternelle, alors qu'il n'y a pas d'obligation scolaire, c'est quand même un lieu de socialisation importante, ça montre qu'il y a des démarches. » (SPJ de Nivelles)

« Tout ce qui est absentéisme scolaire qui nous est signalé par le primaire, ça c'est automatiquement en mission individuelle. On considère effectivement si c'est en primaire que c'est un état de difficulté, voire de danger. Mais c'est vrai que pour les grands ados, ce n'est pas automatique, sauf s'il y a une problématique particulière en plus. » (SAJ de Charleroi)

Mais pour ce qui est de l'observation et l'analyse centrées sur les besoins comme dans les autres points, on ne trouve pas de légitime de raisonner mécaniquement :

« L'évaluation de la situation se fait régulièrement, de manière vraiment récurrente ; à tout moment quand on fait un bilan, les délégués vont en famille, vont vérifier les évolutions : est-ce que les besoins primaires de l'enfant, besoins secondaires, sont comblés et jusqu'à quel point ils sont comblés. C'est une évaluation constante que le délégué fait avec la famille, avec le délégué en chef, avec le conseiller, avec les services qui sont mandatés. » (SAJ de Charleroi)

C) La Parole de l'enfant, du jeune, en contact direct

C'est un élément qui a fait l'objet de nombreuses mentions.

« Ce qu'il y a à prendre en compte c'est la parole de l'enfant. Quand il sait s'exprimer. Il n'est pas question de la mettre en doute ; surtout dans les cas d'abus sexuels, même si, à la rigueur on se dit « oui, mais ça, c'est peut-être une invention pour nuire à l'un ou l'autre parent, ou ... » (SAJ de Mons)

« On va voir aussi, on peut aller sur place aussi...si c'est des inquiétudes par rapport à l'hygiène qui sont dénoncées et qu'on voit cette maman, qu'elle dit « Non, non moi je n'ai pas de problème d'hygiène » et qu'on n'a pas d'élément extérieur, on peut aussi se rendre à domicile et aller voir, se faire notre propre opinion par rapport à cela. » (SAJ de Charleroi)

D) La prise en compte des ressources individuelles de l'enfant, du jeune

Parmi les facteurs à considérer, il y a enfin la capacité de « résistance » (nous évoquons sous ce terme la résistance du sujet et a fortiori du sujet en devenir à la domination qu'il subit) et d'auto-protection de l'enfant et du jeune. L'individualisation du raisonnement est essentielle ; c'est l'occasion de rappeler que l'évaluation considère les situations comme singulières.

« Chaque enfant est différent. Il y a des gosses où, si les parents ne viennent pas (en visite), ce n'est pas grave et d'autres où, si la maman ou le papa ne vient pas, c'est dramatique et l'enfant se décompose... chaque enfant réagit aussi différemment... » (SPJ de Verviers)

« Une chose, c'est un peu d'écouter les jeunes et d'essayer un peu d'évaluer la souffrance ; parce qu'une situation effectivement où un jeune est mis à la porte il y en a qui vont vivre ça pas trop « mal », selon leurs propres ressources, il y en a d'autres pour qui ça va être un véritable drame. Donc, il y a notamment un entretien avec un jeune qui peut déterminer dans quelle mesure la souffrance est majeure, ou pas. Et ça, ça va potentiellement être un élément qui va faire peser la balance dans un sens ou dans l'autre.... Quand on parle avec un jeune, il y a ce degré de souffrance qu'il peut y avoir ou ne pas avoir. C'est quand même un élément important. Parce qu'on peut très bien se retrouver avec une situation qui semble aller bien et on voit un jeune qui est complètement détruit ou qui a l'air extrêmement touché, et inversement une situation très dégradée où un jeune a l'air de passer à travers. » (SPJ de Tournai)

« Ca dépend plutôt de l'indépendance de l'enfant (que de l'âge), la capacité de l'enfant de se protéger lui-même. Les ressources de l'enfant et de son réseau, et sa capacité à faire appel à des adultes. » (SPJ de Liège)

« Une difficulté supplémentaire, je crois que c'est dans les situations de fratrie : où l'intérêt d'un enfant n'est pas celui des autres, et parfois, en protégeant un enfant, on déstructure ou on détruit. Et je l'ai clairement vécu avec une gamine : son beau-père avait abusé de sa sœur, il est allé en prison, la structure familiale a complètement éclaté, tous les enfants ont été placés, et la gamine a eu des mots très justes du haut de ses 13 ans, elle m'a dit « vous avez détruit ma vie ; j'avais une vie normale comme tout le monde, avec une mère et un beau-père, j'allais à l'école, j'avais une famille, j'avais mes frères et maintenant on est tous dispatchés dans des endroits différents » je trouve que ça retourne ce genre de réflexion, et elle est très pertinente, voilà.

Alors, est-ce qu'il faut empêcher cette gamine de voir son beau-père parce que ce beau-père a abusé de sa sœur et que ça risquerait de lui arriver... ? On a beaucoup réfléchi là-dessus pour finalement se dire : « Non, on ne peut pas l'empêcher » ; mais je pense que c'est à force de discuter avec les gens, de réfléchir, d'attirer leur attention qu'on arrive à se forger une idée : mais là encore les pressions de certains services qui disent « Mais vous êtes fous, il faut la protéger, il faut l'empêcher de... » ; en même temps, elle fera quand même ce qu'elle veut. Donc la façon de la protéger c'est de discuter avec elle, d'attirer son attention ; de dire « Voilà, est-ce que tu as des personnes dans ton entourage à qui tu peux te confier s'il y a quelque chose de pas normal qui se passe? »... » (SPJ de Liège)

On voit dans ces derniers exemples que la prise en compte du point de vue de l'enfant ou du jeune dans la situation ne doit pas se réaliser abstraitement à partir d'un « listing » des manques supposés dans l'éducation qu'il reçoit. Si c'était le cas, le risque serait grand d'adopter une logique de « l'optimum éducatif » propre aux classes moyennes ; cette logique considère que le minimum dont doit pouvoir disposer un enfant dans son développement, c'est la rencontre de tous les critères possibles⁵⁴ (le minimum exigible est ainsi le maximum).

Ce qui sous-tend une telle attitude « maximaliste », c'est au fond une logique victimaire qui, certes, mobilise l'émotion, mais est aux antipodes d'une logique du Sujet : le Sujet n'est pas une victime, il est tout autant une capacité de résistance que de création.

54 Cfr sur ce point J.Blairon et E. Servais, « [Les dangers d'une évaluation de l'état de danger](#) », octobre 2006, www.intermag.be (Analyse et étude – champ éducatif).

Notons enfin qu'une approche « essentialiste » en matière de « besoins » conduit à des déclinaisons et des classements quasi infinis, impossibles à rencontrer dans la vie réelle.

Cette intervention l'argumente de manière pertinente :

« Est-ce que ça ne va pas rigidifier, quelque part, l'analyse ? C'est parce que dans la notion de danger, il y a les faits, la fréquence, l'intensité et beaucoup d'autres choses. Et quand on voit déjà l'analyse au niveau du Canada, et bien ça pose des questions même au niveau de l'interprétation des critères. La manière de nommer les choses est parfois très différente d'une personne à l'autre. Mais c'est vrai que j'avais participé à une de ces journées (l'agent évoque la recherche menée par l'UMH⁵⁵). On travaillait par groupes la même situation ; parce que chacun avait la même situation et les mêmes informations et l'analyse pouvait être très différente. Donc, on voyait toute la part du subjectif.

Il y a toutes des valeurs véhiculées, notamment à propos du développement intellectuel. Il y a des personnes qui disent qu'il y a danger quand on voit que le développement intellectuel se ralentit, si on voit que l'enfant sur le plan scolaire régresse. Et d'autres disent : « Ce n'est peut-être pas la priorité » (SAJ de Namur)

55 Une méthodologie de l'évaluation de l'état de danger, rapport de recherche, Université de Mons Hainaut, 2007.

Chapitre 4 - Facteurs de relativisation ou d'aggravation

Nous avons déjà insisté sur l'importance des « processus » dans l'évaluation des situations de danger.

Cette importance se situe en fait à deux niveaux différents :

- d'une part, elle implique prioritairement, comme nous l'avons vu, un travail collectif qui prime l'utilisation d'outils quels qu'ils soient ;
- d'autre part, l'importance du processus désigne la manière de considérer la problématique même du danger éventuellement vécu par des enfants ou des jeunes : cette problématique est vue dans son évolution possible et elle fait l'objet d'une attention permanente.

On ne s'étonnera donc pas de voir que l'attention des agents est mobilisée par des facteurs comme la répétition, la fréquence, l'accumulation de faits de nature différente ; nous pourrions parler, en référence à l'algèbre, d'« exposants », qui expriment la « puissance » d'un facteur (le langage courant s'y réfère d'ailleurs lorsqu'il parle, par exemple, d'inquiétude « à la puissance 2 »).

A) les facteurs « exposants »

*« Il y a aussi une **addition** de problématiques, parce que parfois on va avoir un signalement juste pour une problématique d'absentéisme scolaire, et dans un autre signalement, on va avoir une problématique d'absentéisme scolaire, de précarité sociale ..ou d'alcoolisme, des parents ivres qui viennent rechercher les enfants à l'école. C'est aussi l'addition de plusieurs problématiques.*

*Par exemple, un premier contact avec le SAJ, que ce soit par la permanence ou un courrier pour un absentéisme scolaire, qui paraîtra tout à fait anodin à un moment, puis c'est orienté sans intervention de notre service ; mais si à cela s'ajoute, le mois suivant, que le jeune ou les parents sont venus à la permanence avec un autre élément et puis qu'arrive un autre courrier...On ne va pas continuer à orienter, il faut passer à l'investigation. C'est **le tout mis ensemble** qui change le type de réaction. » (SAJ de Charleroi)*

« Aussi bien dans une situation de danger que de difficulté, le risque existe mais son degré de probabilité est différent de par sa nature, de par la situation dangereuse, sa répétition et son intensité. » (SAJ de Liège)

B) Les différents aspects de la participation des bénéficiaires à la construction d'une vision évolutive

Rappelons également que l'observation de la situation et son analyse ne se situent pas d'office d'un seul côté, ne sont pas la prérogative exclusive des professionnels. L'existence d'une participation des personnes à ce travail constitue donc un facteur qui va peser positivement sur son interprétation et, partant, sur sa qualification.

« Ce qu'on essaye de faire, c'est d'aller vers les personnes et d'entendre ce qu'elles vont nous dire. Et la démarche va être différente si on part des personnes, de ce qu'elles vont nous dire elles-mêmes de ce qu'elles pensent de l'intervention, de leur situation, de leurs problèmes, des projets etc., que ce qui serait une vision par problématique, par catégorisation qui serait plutôt « saucissonnante ». (SPJ de Liège)

Une telle participation implique une confrontation de différents points de vue qui ne sera pas sans influence sur la compréhension de ce qui est en jeu.

« En général, on fait décrire aux personnes leur réalité et on la compare avec la réalité qui a été constatée dans un pv ou dans des dires ou dans l'état dans lequel on a vu l'enfant ; on compare avec l'intéressé la réalité qui peut être vraiment très différente selon la personne. » (SAJ de Charleroi)

Inversement, l'absence de conscientisation du problème ou une attitude de déni seront considérées comme un facteur d'aggravation dans la lecture de la situation.

« Un élément important aussi, quand on a une famille face à soi, c'est de voir dans quelle mesure la personne reconnaît sa relation, sa part de responsabilité, la situation, etc. Et je pense que quand on est face déjà à des parents qui sont totalement dans le déni par rapport aux difficultés, qui ne sont pas du tout dans l'empathie face à ce que les enfants vivent, il y a déjà une sonnette d'alarme qui est là par rapport à la situation de l'enfant. » (SAJ de Charleroi)

« C'est très différent de travailler avec quelqu'un qui reconnaît le problème et qui accepte d'en parler (et donc éventuellement de mettre des choses en place). Que quelqu'un qui est dans le déni par rapport à ça, ça c'est d'autant plus inquiétant ; parce que la personne ne peut forcément pas mettre des choses en place pour que ça aille mieux si elle n'est pas consciente du problème. » (SAJ de Dinant)

« Il y en a qui se rendent compte, quand le couperet (jugement) est tombé, ils ont fait tilt. Allez demander à une jeune maman son accord pour placer son enfant ; il faut quand même avoir du courage pour dire oui. Mais quand quelqu'un a pris la décision et qu'elles arrivent ici, elles se « rendent compte que ». Alors, on peut faire un travail et avancer plus rapidement qu'avec celles qui restent dans le déni, qui disent : « Non, il n'y a pas de souci ». » (SPJ de Liège)

Une telle participation constitue une participation qui équivaut, nous l'avons dit, à une participation à une recherche pragmatique ; elle est donc soumise aux lois qui régissent ce type de démarche, et notamment le fait qu'elle soit ancrée dans la recherche de solution et qu'elle garde à l'esprit la dimension concrète des choses.

Les services insistent donc à juste titre sur l'importance de vérifier qu'il y a un minimum d'adhésion qui se concrétise dans le fait que des leviers sont identifiés comme possibles et qu'ils sont peu à peu saisis par les protagonistes.

« Dans l'évaluation des situations de danger, si les gens sont collaborants, ça nuance très différemment les choses, mais il y a des pseudo-collaborations. Et donc je me dis que c'est aussi un axe important de regard sur la situation. C'est formel, ils acceptent, ils sont là à chaque rendez-vous, ils reçoivent l'équipe, mais ils ne travaillent pas vraiment à la problématique ou ne se remettent pas en question ou ne vont pas faire les démarches prévues. » (SAJ de Namur)

« La difficulté c'est de pouvoir rendre aux gens, malgré la contrainte, un rôle d'acteur. C'est possible, mais c'est difficile. Parfois, notre intervention peut susciter le rôle d'acteur chez les parents, comme elle peut aussi les déresponsabiliser davantage. Et à ce moment-là, plus de remise en question, on stagne, ça n'avance pas. On ne peut imaginer une homologation que lorsque les gens reprennent un rôle actif dans la situation, se remobilisent positivement dans la situation et

s'approprient ce qui leur a été proposé. Parfois, les gens arrivent au SPJ complètement dans la panade ; parce qu'on leur a demandé au SAJ de prendre des responsabilités qu'ils ne sont plus en mesure de prendre, et ils sont sécurisés quand ils arrivent au SPJ, même s'ils disent: « on n'est pas d'accord, on ne veut pas ». Et donc parfois, ils sont contraints de rentrer dans des propositions, des solutions auxquelles ils n'adhèrent pas d'emblée. Et puis ils s'approprient petit à petit parce qu'ils se rendent compte que ça s'améliore. » (SPJ de Liège)

Chapitre 5 - Les facteurs liés aux ressources familiales et au réseau

Parallèlement à la question des ressources de l'enfant ou du jeune et parallèlement à la question de la participation, les professionnels prennent également en compte la force ou la faiblesse des ressources familiales, en étendant leur attention à l'existence ou non d'un réseau de soutien⁵⁶.

La collaboration des parents ou leur participation à l'analyse et à l'action exige en effet des « capitaux » multiples, qu'ils soient de nature culturelle (capacité à prendre en compte un autre point de vue que le sien par exemple), sociale (c'est la question du réseau), économique par exemple. Il est aussi question, parfois, simplement d'énergie disponible ou non.

En s'intéressant à cet aspect des choses, on rencontre souvent, malheureusement, la situation de ceux dont Pierre Bourdieu disait que la vie était « suspendue à un fil » :

« Le terrible isolement, en partie subi, en partie voulu, par une sorte de fierté du désespoir, se fait aussi sentir comme une absence de tout recours contre la menace tant redoutée de l'ultime déchéance. »⁵⁷

Il convient à ce sujet, pour comprendre, de ne pas trop vite écarter les causes sociales :

« Les événements qui peuvent déterminer cette retombée, perte de l'emploi, mort d'un proche, divorce, maladie, sont extrêmement divers et, en apparence, tout à fait contingents ; mais avant de conclure à la faillite de l'explication par des causes sociales, il faut observer que ces accidents, outre qu'ils sont les plus probables dans certaines conditions d'existence, ne sont que des causes occasionnelles qui, agissant comme un déclic, déclenchent des effets eux aussi inscrits, à l'état potentiel, dans certaines conditions économiques et sociales. »⁵⁸

C'est dire que l'analyse des ressources des familles et des réseaux ne serait pas correcte si elle était effectuée uniquement au départ des postulats de l'Etat social actif, qui recode les situations d'insécurité d'existence en défaut d'activation attribuable au manque d'industrie de ceux qui les subissent.

« Il faut voir aussi comment les gens vont accrocher, comment quelqu'un arrive, peut-être, à exprimer une difficulté. Donc, si par exemple l'état de danger est l'incapacité de la personne à demander une aide ; si une personne semble avoir découvert qu'elle est capable d'exprimer une difficulté, ça va plutôt faire pencher la balance du bon côté. » (SPJ de Tournai)

« ...On peut aussi, vu le cheminement des parents et le travail qui se fait avec la famille, se dire qu'on n'est plus dans un état de danger grave, on est arrivé dans un état plutôt de difficulté où il y a des choses à mettre en place, notamment au niveau de l'aide sociale générale. Quelquefois on se rend compte que les enfants n'ont plus été nourris parce que la maman ne s'est pas présentée au CPAS, qu'elle a un petit peu entourloupé et qu'elle n'a plus son RIS depuis 2 mois. On se dit : comment est-ce qu'on fait pour donner à manger à 6 petites bouches quand on n'a pas un franc ? Comme le CPAS avait déjà aidé mainte et mainte fois, ils n'ont plus voulu donner de bon pour le chauffage, on a coupé l'électricité et donc c'est un engrenage. Quand on a un an et demi, en 5 jours on est mort si on ne mange pas, donc voilà. Il faut voir et la capacité du parent à se remettre en

56 Pour une présentation de ce type de réseau, voir J. Fastrès, « [Typologie du travail en réseau](#) » in www.intermag.be.

57 P. Bourdieu, « Suspendue à un fil », in *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993, p. 488.

58 P. Bourdieu, « Un équilibre si fragile », in *La misère du monde, op. Cit.*, p. 478.

question et la capacité à se mobiliser et sa capacité à utiliser l'aide qu'on lui fournit. » (SAJ de Charleroi)

La présence d'un réseau de soutien autour de l'enfant ou de la famille constitue semblablement un critère de « pondération » que les services prennent en compte.

Ainsi à propos d'une petite fille dont la maman est aux prises avec de nombreuses difficultés, dont l'alcoolisme :

« On souhaite maintenir (pour elle) le quartier et le réseau qui se trouve dans un quartier précis ; elle a des activités, elle faisait du solfège, il y a des ateliers artistiques dans la rue : il y a tout le réseau copains-copines, chez qui elle sait aller. Et puis l'école est à deux rues, elle ne change même pas de trottoir... Donc vraiment, même si la petite fait beaucoup toute seule, elle n'a pas beaucoup de trajets. Et quasiment à tous les coins de rue, elle connaît quelqu'un. Il y a vraiment tout un réseau qui est là. Ainsi que sa grand-mère et sa grande sœur, même si la maman ne veut plus les voir, la petite se débrouille en utilisant le GSM de sa maman pour envoyer des messages à sa grande sœur qu'elle voit souvent. Elle dit « Je vais chez ma copine » mais elle voit sa sœur. Donc, elle a une débrouillardise qui lui sert pour l'extérieur. » (SPJ de Liège)

« Quand on sent qu'une famille a recréé du lien, un réseau qui soutient, qui valorise, des choses comme ça, on va être nettement moins vite inquiets qu'à propos de quelqu'un pour qui on sait que si ça se passe mal, il n'a aucune ressource, et à qui on aura beau leur dire d'aller dans une AMO, on n'est pas sûr qu'il va faire la démarche. » (SPJ de Tournai)

Par rapport à ce type de facteur, il convient donc d'être très prudent et de pouvoir distinguer dans une série de situations la présence de difficultés socio-économiques de l'existence d'un danger éducatif.

« Dans certaines situations, il y a une mesure (de placement d'urgence) et au bout de 5 jours, l'institution dit : « Mais en fait ces enfants ils sont en pleine forme, il n'y a pas de carence, il n'y pas de manque de stimulation, la maman était présente aux visites, cela s'est super bien passé, affectivement il n'y a pas de souci ». C'est déjà arrivé qu'après 5 jours on se rende compte qu'en fait c'était juste un moment, ... un état de désarroi total, un problème d'un moment, lié par exemple à un problème de logement. » (SAJ de Charleroi)

« (..) On était donc « moins » inquiets que si ça avait été un nouveau dossier, les inquiétudes étaient là mais la façon de réagir, les décisions, ont été différentes que si ça avait été une famille dont on ne connaissait pas l'histoire. Ce qui a joué aussi, c'est que ce qui était signalé était grave, mais ce n'était pas pire qu'il y a deux mois, où le tribunal avait pris des mesures en sachant très bien tous ces éléments là.

En même temps, il y avait un lien avec la famille et les difficultés étaient beaucoup d'ordre matériel. C'était un logement avec des conditions vraiment catastrophiques. Par contre, il n'y a pas de violences envers les enfants, au niveau de l'attachement des parents envers les enfants, il y a un attachement qui est là... » (SPJ Tournai)

Enfin, un autre élément soulevé par les services comme nécessitant d'être pris en compte dans l'analyse est le fonctionnement du système familial ainsi que les références culturelles/du milieu de vie.

« C'est une maman qui revendique sa marginalité ; et elle a un système éducatif qui est quelque part différent des normes habituellement acceptées, qui est surtout basé sur l'émancipation des

enfants, etc., Mais qui, à un moment donné, pose un problème de limites : quand est-ce que l'indépendance, l'autonomie d'un enfant, basculent à un moment donné dans quelque chose qui pourrait être du danger ? Son système éducatif est respectable: vouloir rendre un enfant autonome, et indépendant, c'est quelque part le but de tous les parents ; mais quand est-ce que ce souhait que son enfant devienne indépendant et autonome empiète sur son devoir de protection ? Et aussi, la « difficultés à gérer et à contrôler en fonction de son état », et donc, le système éducatif ne serait-il pas un système par défaut ? » (SPJ de Liège)

« Il y a des différences de références culturelles. Par exemple pour les gitans : l'enseignement est obligatoire, or certains se déplacent beaucoup et ne savent pas suivre une scolarité « normale » ; ce n'est pas pour ça que les gosses sont en danger. Et ils apprennent peut-être plus en étant sur les routes... C'est vrai qu'on est de plus en plus souvent lié à des problèmes de multiculturalité, et où les parents de certaines cultures ont certaines conceptions, et où on sent bien que dans tout notre travail, on est parfois en désaccord par rapport à notre conception culturelle et leur conception culturelle de l'éducation d'un enfant, que ce soit la culture chinoise ou arabe ou africaine. Ce qui peut provoquer des réactions de certaines mères telles que: « Vous avez mon enfant, vous vous en occupez, ne me demandez rien à moi ; car ce n'est pas mon point de vue, ce n'est pas ma manière d'éduquer mon enfant ». Et là, on manque de moyens. Parce que l'enfant grandit, il va dans une école qui fonctionne sur notre mode culturel et on sent bien que la famille est tout à fait en désaccord. Et on sent bien parfois qu'on est démuni pour concilier les conceptions de la famille et les modes culturels de l'enfant. » (SPJ de Liège)

Tout en veillant à ne pas tomber dans un relativisme absolu - « les cultures, on essaye de les approcher avec le maximum de respect, mais (...) un enfant qui est frappé au point d'avoir des coups, des hématomes, ce n'est pas dans l'intérêt de l'enfant, culture ou pas » - les services mettent à nouveau en avant l'importance de l'articulation entre :

- une décentration du professionnel par rapport à ses propres référentiels - « parce que la question culturelle (..) elle se pose déjà quand je vais – moi, bourgeois, de bonne famille etc. dans certains milieux dit « quart monde » ou dans des milieux différents ; à la limite, quand j'ai affaire à un couple homosexuel. Donc la question « culturelle », des valeurs des personnes auxquelles je m'adresse et des miennes dans l'intersection, elle se pose d'emblée dès que je travaille » ;
- des connaissances « théoriques » générales - « Alors bien sûr si c'est des familles marocaines, chinoises, africaines ou des familles de l'est, il y a des choses à savoir, on découvre encore d'autres façons de fonctionner » ;
- et la prise en compte singulière des situations - « C'est quand même chaque fois un travail anthropologique à avoir. Je ne sais pas comment il faut le dire, que de savoir quels sont les **codes**, les **fonctionnements propres à la famille**. C'est plus ça qui importe que de savoir « quels sont les grands stéréotypes sur », par exemple, la femme marocaine dans la famille, puisque en même temps, quand on va entrer dans la famille marocaine voisine, on va voir quelque chose de différent. Donc c'est quand même cette démarche là qu'on a à faire à chaque fois ».

Chapitre 6. L'impact des effets présumés de l'intervention

Puisque nous avons dit que le travail des agents de service public équivalait à mener et s'engager dans une « recherche pragmatique » - c'est de fait la référence qui nous a paru la plus susceptible de rendre raison de la spécificité de leur position, de leur responsabilité et de leur « métier » - , on comprendra que ceux-ci incluent comme facteur d'observation et d'analyse l'anticipation des effets que la qualification et les mesures qui en découlent pourront produire.

« Premièrement, c'est le respect des familles et de leur liberté éducative, et leur droit d'être aidées par les services de première ligne le plus efficacement possible, et dans la mesure du possible sans passer par le SAJ ; c'est quand même une grosse disqualification d'avoir un dossier ouvert chez nous. Par exemple, on avait une situation d'un jeune qui était vraiment en grand mal-être dans le cadre scolaire. Le PMS prenait en charge, mais ils ont interpellé le SAJ quand même. Et quand j'ai pris les contacts école-PMS, j'ai constaté que la situation était gérée, qu'il y avait une collaboration avec les parents. Donc je trouvais que ça ne nécessitait pas une ouverture chez nous. Dans le respect de la famille, en disant : « Cette famille collabore avec le PMS, avec l'école, pourquoi entraîner l'ouverture d'un dossier pour elle au SAJ ? » ; c'est quand même quelque chose de pas très joyeux pour la famille d'avoir un dossier au SAJ. » (SAJ de Dinant)

C'est le même raisonnement qui est présent dans cette citation, même si en apparence elle va en sens contraire, puisqu'elle présente l'aide contrainte comme parfois préférable :

« Il y a des gens qui préfèrent être chez nous parce qu'ils ne portent pas le poids de la décision. On peut dire non à un placement au SAJ, alors qu'on l'acceptera au SPJ. Ce n'est pas « moi » qui vais décider, c'est le juge et le directeur ; donc c'est plus facile à porter pour les parents (...) des parents qui me disaient : « Je ne pouvais pas dire oui, je ne vais pas demander le placement de mon enfant », il y a toujours cette culpabilité de « mon enfant qui va me le reprocher » ; même si « un bon parent » va prendre les décisions qu'il faut ; mais chez certains c'est trop compliqué ; et donc ils sont soulagés que cette solution ait été prise par quelqu'un d'autre. » (SPJ de Nivelles)

Le souci premier, à l'entame d'une décision, c'est donc de ne pas nuire, de ne pas faire pire dans la situation.

« On se pose la question : est ce que notre intervention ne fait pas pire ? Par exemple, dans certaines situations de conflit parental, le fait d'être là augmente le conflit, c'est ce qu'on appelle les « civils pourris », où les gens se disputent l'enfant et le fait d'avoir une personne qui soit « entre », ça leur permet de se tirer la balle un peu plus facilement. » (SPJ de Nivelles)

« L'incertitude elle peut être là aussi, à un autre niveau, c'est quand même aussi un élément : qu'est ce qui va être le plus... « maltraitant » c'est peut-être un peu fort comme terme, ou le plus adéquat... Par exemple, qu'est ce qu'il vaut mieux faire : on est en juillet/août, laisser le petit bout de 2 ans avec sa maman même si la maison est d'une insalubrité totale et que c'est un peu « cata » ; ou envoyer ce petit bout de 2 ans dans une institution pendant 5 jours ?

Un autre exemple, c'est une famille qui nous dit : « Notre enfant il est à l'internat mais on ne sait plus payer l'internat et le CPAS a refusé de payer. Si on ne continue pas l'internat, vu qu'il a des problèmes de comportement, on n'arrivera pas à le gérer. »

Est-ce qu'on se dit : « tant pis, qu'ils trouvent des solutions, il n'ira pas à l'internat ». Mais peut-être que six mois après, ils reviennent parce que ça c'est très mal passé, l'enfant a ramassé des baffes ou il a volé dans tous les coins de la pièce parce qu'il était infernal. C'est toujours aussi « la

balance » de se dire qu'on est dans une situation de difficulté où la solution c'est l'internat, et si cette solution-là elle saute juste pour une raison financière, est-ce qu'on va basculer dans du danger ? Parce que la famille, c'est grâce à ça qu'elle fonctionnait. » (SAJ de Charleroi).

Et le même type de raisonnement sera présent tout au long de l'intervention :

« En tout cas, il faut effectivement que la solution qu'on trouve soit meilleure que d'avoir l'enfant en famille. Je viens d'avoir un rapport d'une déléguée concernant deux gamins qui sont à l'internat, elle constate qu'ils sont plus en danger là-bas que s'ils étaient chez eux. Donc, on met fin à ça et on voit comment on fait pour la rentrée.

Parfois il vaut mieux ne rien faire du tout... Mais ça peut nous mettre à mal avec l'autorité, avec la justice : « ils n'ont rien fait ». Il paraît que c'est toujours mieux de « faire ». Et si ça tombe mal, tant pis, on s'en fout. Parce que c'est un peu ça, on se voile la face : « On a pris une décision, elle n'est pas bonne : c'est rien » mais si on ne prend pas de décision, là c'est très mal. » (SPJ de Dinant)

« (...) Le service subordonnait le maintien de l'enfant à dix conditions. Et là, je trouvais quand même que c'était un peu lourd... Je ne suis pas sûre qu'il y ait une famille qui aurait réussi, ce n'était pas possible, ce qui veut dire que j'ai un peu mis les priorités dans les dix conditions, surtout qu'il y en avait qui étaient déjà remplies (...). Ce que le service relevait, c'est que l'enfant allait globalement bien, mais que si les parents ne changeaient pas leur mode de vie actuel, à un moment donné ou à un autre, ça risquait d'avoir une conséquence sur le développement de l'enfant. C'était préventif et curatif : mettre en place une thérapie personnelle pour chacun des parents, une thérapie de couple, une thérapie pour l'enfant, une crèche, la médiation de dette, la non-consommation de cannabis, enfin, j'en passe et des meilleures, et les parents devaient garder des domiciles séparés (...). Et c'est là qu'effectivement la responsabilité du mandant, c'est aussi de prioriser les conditions – dans l'absolu, ils ont peut-être raison pour les dix conditions – mais enfin, c'est pour mettre les gens en échec, ce sont des pièges. » (SPJ de Dinant)

De plus, on retiendra qu'invariablement sera interrogé le lien de l'impact présumé avec la logique de l'intervention, y compris son amont.

« Il y a aussi ce qu'on connaît déjà du passé, bien qu'il ne faille pas toujours trop en tenir compte, ce n'est pas parce qu'il y a un passé que ça va se reproduire mais il faut quand même en tenir compte et garder ça dans la tête. Je pense que c'est un élément aussi qui participe à la décision. » (SAJ de Dinant)

« Quand on voit un dossier on reconstruit d'abord ce qui s'est passé au SAJ, on retravaille la ligne du temps de l'intervention. Avec le rapport du SAJ, on peut comprendre qui a demandé quelque chose en début de parcours, d'où provenait le problème. Et puis il y a eu un passage au tribunal, peut-être qu'au tribunal il y a eu d'autres choses qui se sont dites, et puis deux mois après, on les voit chez nous. Et cette ligne du temps dont on va repartir, avec en plus la parole des gens, ce qu'ils vont nous dire aussi. Parce qu'entre ce qu'on a dit d'eux au tribunal et ce qu'ils vont nous dire, il y aura peut-être des choses qui vont changer. C'est à cette entrevue-là qu'on va tout de même essayer de requalifier, où est l'état de danger et sur quelles bases nous allons travailler sur l'année qui va venir puisque le mandat que nous donne le juge c'est un an maximum de prise en charge. (Si on ne fait pas ça), c'est un peu comme si on posait la question de la fin alors qu'on n'a pas construit le début. » (SPJ Tournai)

« (...) quand les institutions ou les familiers se trouvent dans l'événement, et passent d'un événement à un autre événement et, que de fil en aiguille, on en arrive à prendre des arrangements sur base « du dernier événement », de « l'avant-dernier événement ». A un moment, on dit : « Stop, on reprend le fil rouge, et on voit un un peu d'où on vient, où on va, et qu'est ce que c'est que ce truc » (afin d'adopter) une position de retrait où on peut refaire une ligne du temps qui permet éventuellement de sortir de cette crise qui ne répond qu'à l'événementiel ; par rapport à l'événement, à la crise, au passage à l'acte. » (SPJ de Tournai)

« En fait, le rapport du 10ème mois a été réfléchi il y a quelques années en essayant de partir du jugement : quelle est la situation de départ ? Quelle est la situation familiale ? Qu'est-ce qu'on a pris comme mesure ici ? Qu'est-ce que ça a permis comme évolution dans la famille ? Qu'est-ce que la famille en dit, les uns les autres ? Et puis nous, qu'est-ce qu'on en tire comme sens et comme observation, et donc, comme proposition pour la suite ? » (SPJ de Liège)

Conclusion

On perçoit, nous l'espérons, que l'essentiel dans cette balise spécifique liée à la situation des jeunes et des familles consiste dans les **liens** qui sont faits en permanence entre les quatre types de facteurs, même si notre présentation, pour un souci de clarté, a plutôt mis l'accent sur les composantes internes à chaque type de facteur.

Si on a souvent présenté le travail des délégués SAJ/SPJ en disant qu'ils constituaient un « fil rouge » dans les situations, c'est moins, nous semble-t-il, parce qu'ils assureraient une manière de repère qui s'étale dans le temps que parce que leur analyse des situations, appuyée sur des observations et connectée à des interventions concrètes et à leurs effets, opère de manière permanente une **articulation entre différents types de facteurs**.

Ce travail d'articulation, qui sert de base aux décisions de qualification opérées par les mandants, « fait tenir ensemble » les différentes dimensions des interventions publiques, en même temps qu'il en constitue d'une certaine manière la « marque de fabrique ». C'est précisément ce double rôle que Goethe avait assigné au « fil rouge » dans sa célèbre description :

« Tous les cordages de la flotte royale, du plus fort au plus faible, sont tressés de telle sorte qu'un fil rouge les parcourt tout entiers et qu'on ne peut l'en extraire, sans que l'ensemble se défasse, et le plus petit fragment permet encore de reconnaître qu'ils appartiennent à la couronne ». ⁵⁹

59 Cité par Yvan Amar, <http://www.chilton.com/paq/archive/PAQ-05-098.html>.

HUITIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LES SITUATIONS DE FORTE INCERTITUDE ET DE CONFRONTATION DES DROITS TENDUE

L'évaluation des situations de danger est un processus continu, non seulement parce que ces situations sont évolutives (dans tous les sens), mais aussi, comme nous l'avons vu, parce que l'analyse des situations est toujours couplée à l'action de multiples protagonistes, qui elle-même est susceptible de nombreuses variations : stagnation, découragement, emballement, coupure, méfiance, doubles jeux, alliances ou incohérences, déperditions, etc.

Il arrive donc que des situations « engagées » soient vécues par les agents sous le mode de l'indécidabilité et de l'incertitude forte : le danger est-il occupé à se réduire, est-il plus grand qu'il n'y paraît, l'attention n'est-elle pas détournée par des « leurres » ou « endormie », certains indices ne sont-ils pas « gonflés » parce qu'ils touchent particulièrement les « réserves » de tel agent, ou parce que la pression extérieure est particulièrement forte, ou que l'énergie disponible de tel ou tel protagoniste est faible, etc.

La tentation est alors grande de quitter le jeu de l'accord (trouvé ou à retrouver) et à miser (ou, pour le SPJ, continuer à miser) sur l'intervention d'une autorité dont la fonction première est de statuer (et donc d'arrêter l'indécidabilité). Le sens politique du Décret de 1991 est toutefois de réserver la **judiciarisation** (et la forte inégalité qu'elle implique) des situations éducatives aux situations où elle est indispensable.

Origine de l'outil

La présente trame a été construite avec le SAJ de Dinant. Le SAJ avait été confronté à une situation dramatique, à savoir le décès d'un enfant. La conseillère s'est alors dit qu'il ne fallait pas que le service se replie sur lui-même, mais puisse affronter à l'avenir toutes les situations complexes avec le meilleur outil possible. C'était d'autant plus important que la mise en cause médiatique injustifiée du SAJ à propos de ce décès avait durement frappé les agents. Or, dans cette situation que le service suivait, les cartes étaient en train de se redistribuer et rien ne laissait présager une issue fatale. Le SAJ a dès lors fait appel à Jean Blairon, avec qui le service avait déjà travaillé plusieurs fois, afin de réfléchir à un outil capable de raffermir l'analyse en cas de situations particulièrement complexes et incertaines.

Le mode de travail a consisté en une élaboration commune de repères à partir d'études de cas menées à propos de situations en cours, présentées par le délégué qui en avait la responsabilité ; comme le précise la conseillère : *« Cet outil, qui a l'air très très intelligent, part de « bêtes questions », en y mettant un peu plus de hauteur, de recul. Je me souviens de questions, « est-ce que les parents ne manipulent pas », cette question a débouché sur le fait : « est-ce que des parents ne mettent pas d'abord en avant leurs propres intérêts plutôt que l'intérêt de l'enfant ». Donc il y a pas mal de choses qui partent de préoccupations de terrain. »*

La visée première de la trame qui est communiquée ici était donc de permettre aux agents de « faire le point » dans des situations où l'indécidabilité était forte mais à propos desquelles on ne pensait pas d'office qu'il eût été juste de « casser » unilatéralement le « jeu » de l'accord.

La trame a été partiellement complétée et retravaillée, notamment pour en favoriser l'appropriation lors du séminaire d'approfondissement, qui a eu lieu en présence de la conseillère et d'une déléguée du SAJ de Dinant. Au cours de ce séminaire, cette balise a encore connu des modifications, toujours en vue d'une meilleure appropriation.

Objectif et destination de l'outil et conditions de son utilisation

La conseillère insiste sur l'usage de l'outil : « *Par rapport à la façon d'utiliser cela, nous ne l'avons, même en formation, **jamais utilisé comme grille**. C'est plus des **points de repère** et encore maintenant ce n'est pas utilisé comme grille, ce sont des choses auxquelles on se raccroche dans certaines situations. **On ne veut pas parler de grille**. Donc on ne repasse jamais en revue tous les points dans une situation.* »

Il est donc important de spécifier la destination de cet outil.

- Ce n'est pas un outil d'investigation. A Dinant par exemple, un outil d'investigation existe déjà, reprenant l'historique de la situation, la description de la structure familiale, etc. Cet outil-ci ne fait cependant pas double emploi, car sa destination est autre.
- C'est un outil d'aide à la décision, c'est pourquoi il est recommandé de le réserver prioritairement aux conseillers et directeurs, ainsi qu'aux délégués en chefs.
- C'est aussi un outil de formation, pour permettre d'avoir des balises communes comprises de tous dans l'équipe.
- L'usage de la trame doit probablement être prioritairement réservé à un certain type de situations déjà « engagées » : on est « au milieu du gué » et on se demande par exemple s'il est raisonnable de rester dans le cadre de l'accord ou s'il n'est pas prématuré d'envisager une homologation ou une clôture. Il ne doit cependant pas obligatoirement être réservé à ce moment précis (le milieu du gué), mais ne doit en tout état de cause servir que dans les cas de forte incertitude (l'appliquer systématiquement à toutes les situations serait inopportun, même si certaines rubriques se retrouvent en investigation).

La structuration de l'outil

La trame comporte trois colonnes : le type de données à prendre en compte, le type de question à se poser en regard de ces données, et l'évolution temporelle de la situation.

<i>Type de données à prendre en compte</i>	<i>Types de questions à se poser</i>	<i>Evolution temporelle : ▲ ou ▼</i>
---	---	---

L'analyse à partir de cette trame doit être effectuée en se référant de manière constante à un « instant t » (le moment où la question se pose à l'agent), tout en intégrant une dimension temporelle (troisième colonne, marquant le « sens » de l'évolution) : une erreur fréquemment commise, et bien compréhensible, est de mettre sur le même pied des éléments factuels qui datent d'époques différentes et donc peuvent avoir changé de signification (n'être plus d'actualité par exemple).

La première action proposée consiste à recueillir un ensemble de données disposées dans une perspective temporelle comme nous l'avons dit. La seconde est de vérifier la « pente » de la situation par rapport à la possibilité de continuer à mener le jeu transactionnel. Cette vérification ne

peut évidemment en aucun cas être déterminée par une addition des « scores » : ce qui est requis est une analyse des « intensités » et des relations réciproques, et cette lecture doit se faire **de manière inductive par rapport à la situation**. En aucune manière, il ne s'agit d'une check-list à balayer de manière exhaustive.

Au point de départ, l'outil travaillé à Dinant et proposé au groupe comportait 8 rubriques d'importance équivalente.

Certaines de ces rubriques portent sur des éléments d'observation, d'autres plutôt sur des éléments d'analyse, d'autres encore sur des éléments correctifs de la situation en cours (la recherche de la solution), mais il est impossible de dire « l'observation s'arrête ici, le correctif commence là ». Chacun des éléments peut être celui qui éveille l'attention, mais il ne prendra de sens qu'en relation avec tel et tel autre élément. Le croisement des données peut aussi bien infirmer que confirmer une idée, chaque élément peut devenir la contre-épreuve de l'autre.

Les rubriques sont donc d'égale importance, on l'a dit, mais le groupe du séminaire qui s'est penché sur la question estime qu'en situation de forte incertitude, alors même qu'une décision doit être prise, **le décideur doit pouvoir se poser une question essentielle**.

C'est celle-ci : « l'enfant/le jeune est-il encore en capacité d'être un réel sujet dans la situation qui nous occupe? ». La rubrique qui se dédouble est donc celle de la subjectivation : elle devient à la fois question englobante, et rubrique de questionnement à part entière.

Nous présentons donc ici l'outil remanié après le séminaire, en y incluant des illustrations et des éléments de débats issus de celui-ci.

La question archétypale : la subjectivation

Nous avons insisté sur la définition que donne Alain Touraine du Sujet. Compromettre la subjectivation, c'est toucher au respect du **sujet en devenir que l'on doit voir en l'enfant** : les mots « dignité », « intégrité », « différenciation » peuvent permettre d'identifier facilement de quoi il est question ici.

*« Et enfin je me souviens de cet enfant qui avait quoi, 13 ans. Mais on l'a reçu très vite avec sa mère. Et donc il avait eu des coups, mais **la façon dont, lui, vivait les choses...** Et ça c'est un peu dans le beau mot subjectivation, **en quoi il contrôle encore quelque chose dans la situation** quoi. Et cette fois-là ce gamin avait pu dire à sa mère « je ne suis pas d'accord qu'il y ait des coups. D'accord j'ai fait des bêtises, mais je ne peux pas accepter ça ». Enfin, le gamin savait. » (SAJ de Dinant)*

Mettre cette question (le jeune est-il encore sujet) comme question archétypale – c'est-à-dire comme étant le réceptacle de toutes les autres qu'elle précède – paraît bien correspondre à la posture nécessaire pour initier une action mesurée en situation d'incertitude. Partir de la subjectivation, c'est bien se poser la question « dans quel monde ce jeune peut-il vivre comme sujet? ».

Chapitre 1 - Les données concernant les atteintes à la subjectivation

L'analyse que fait Michel Wieviorka⁶⁰ du rapport entre sujet et violence peut éclairer ce qui est réellement en jeu dans la catégorie de la subjectivation. L'auteur étudie comment la difficulté d'être reconnu ou de vivre comme sujet peut expliquer les conduites violentes. On peut probablement en déduire des hypothèses sur les **atteintes à la capacité de subjectivation**, auxquelles il faut être attentif dans les situations incertaines.

Une première atteinte est la **mise en flottement** du Sujet : il lui est impossible de se prolonger ou de se transformer en action, alors qu'il en ressent le désir ou le besoin. Ce peut être le cas lorsque le Sujet est « informé par un vif sentiment d'injustice, de non-reconnaissance, qui exacerbe le désarroi ou la colère et se transforme en violence du fait d'un simple événement venant montrer comment il est nié ou interdit » (p. 293) (l'auteur explique ainsi certaines émeutes après une bavure policière dans un contexte de discrimination sociale ou raciale).

Une deuxième atteinte serait l'obligation d'**hyper-subjectivation**. L'hyper-sujet est celui qui se construit par rapport à un sens « en excès » auquel in convient de se soumettre « librement » : les cas les plus fréquents sont la logique sectaire ou l'intégrisme religieux : « Lorsque des islamistes s'extraient de leur société d'origine, de ses problèmes, de ses tensions, et entrent en guerre contre une modernité dans laquelle ils baignent mais qu'ils estiment ravageuse en tous points, pour réaliser un attentat aux Etats-Unis qui, espèrent-ils, leur vaudra la reconnaissance et le bonheur, y compris sexuel, dans un autre monde, ils déploient une violence lourde de sens, qui les installe dans un espace métasocial, en partie onirique, religieux. » (p. 294).

Une troisième atteinte serait la réduction au statut de **non-sujet**, en l'occurrence de pur exécutant (par exemple d'actes violents) dans la mesure où l'on s'estime soumis à l'autorité et à l'obéissance qu'on doit perpétrer sans en être responsable : ce serait probablement le cas des enfants soldats (p. 297).

Une quatrième atteinte viendrait de l'**anti-sujet** : dans ce cas l'enfant ou le jeune serait soumis à la cruauté, à la satisfaction de celui qui exerce la violence, « sans lien avec un quelconque sens en dehors de celui qu'elle constitue en elle-même ». Cette situation se rencontre lorsque les enfants sont réduits à être l'objet de la jouissance des adultes, qu'ils sont déshumanisés.

Une cinquième atteinte concerne ce que Wieviorka appelle le **sujet en survie** ; c'est le cas évoqué par le psychanalyste Jean Bergeret lorsque « les modèles imaginaires familiaux proposés aux éléments structuraux innés latents chez l'enfant ne sont plus capables d'assumer leur double rôle de pare-excitations d'une part contre les fantasmes trop violents et de promoteurs, d'autre part, d'élaborations libidinales attrayantes. » (p. 299). En mots plus simples, on évoque ici les « carences des adultes, incapables de proposer aux jeunes concernés des modèles identificatoires adéquats ».

Cette analyse ne doit pas conduire à tenter de reconnaître mécaniquement des atteintes au sujet dans les situations : elle indique des tendances d'une part, et, d'autre part, elle vise à permettre à se représenter (voire à s'expliquer) des situations où « l'intégrité est gravement et durablement menacée. »

Exemple à propos d'une situation où les parents sont déficients mentaux et où le père est excessivement sévère, contrôlant et possessif avec sa fille, une gamine qui a du potentiel, de plus il

60 M. Wieviorka, *La violence*, Paris, Hachette, 2005.

ne considère pas l'école comme important, car lui-même n'y est pas allé et estime s'en être sorti ; la mère quant à elle la considère comme une poupée ; les délégués regrettent également qu'elle entre à l'enseignement spécialisé alors qu'elle n'en a pas spécialement besoin.

« *Ce qui importe, ce n'est pas de savoir si il a le droit oui ou non d'avoir des enfants – c'est évident que oui – **ce n'est pas de savoir si la fille sera plus heureuse dans un enseignement comme ceci ou comme cela : mais c'est de savoir qu'est-ce qui se passera quand cette petite fille ne voudra pas se plier aux quatre volontés de son père, et qu'elle ne voudra plus qu'on l'accompagne partout, et qu'elle-même élèvera sa voix** : en fonction du comportement du père par rapport à la mère, par rapport aux intervenants : décisions autoritaires, arbitraires, se défouler en partant de la maison, se lancer des choses à la tête etc. : ce qu'il implique c'est quel espace de parole et d'action il y aura pour cet enfant - en sachant qu'elle ne peut être un sujet mais est un objet pour sa mère, mais que le père ne peut « rattraper le coup » dans la famille.(...) Maintenant on en est à se poser des questions par rapport à une petite fille qui grandit et qui quelque part est en train de « perdre » entre guillemets, je vais dire des chances quelque part par rapport à son avenir. Maintenant « est-ce qu'elle sera heureuse ou pas ? » c'est une autre question. » (SAJ de Liège)*

Exemples dans les situations de séparations parentales conflictuelles, qui génèrent des conflits de droit dont souffrent les enfants :

« - Par rapport à l'enfant sujet, ce qui m'effraie parfois ce n'est même pas, je dirais, la responsabilité que l'enfant prend, mais **la place et le pouvoir qu'il prend dans la situation** ; pouvoir très probablement **pour survivre**, par exemple choisir un camp, son camp est sans doute la seule solution pour survivre parce que de devoir être d'accord avec tout le monde parce qu'il y en a que tu dois faire des gymnastiques incroyables d'une semaine à l'autre et que finalement on est parfois ainsi face à des enfants complètement déterminés, à avoir pris une position et à ne pas en sortir, mais je pense que c'est pour s'en sortir effectivement.

- Est-ce que la subjectivation des enfants est menacée par ce qui est en train de se passer ? ou est-ce que c'est une mauvaise passe comme on en a tous dans la vie ? qu'ils pourront surmonter à un moment donné ? est-ce que leur subjectivation est gravement compromise ?, c'est ça la question.

- L'incertitude, elle est effectivement, sur ce que l'enfant vit, parce que c'est vrai que si on se dit, on en a tellement, on a parfois envie de dire ça suffit, cela relève du civil, on remballé et puis voilà ; mais on se rend compte quand même dans certaines situations, que l'enfant est **complètement otage de l'histoire**, dans l'idée d'être « sujet dans l'histoire », il est parfois complètement otage. Mais on avait analysé une situation de 2 petits ados, de deux garçons qui ne voulaient plus voir leur mère, plus du tout du tout du tout, avec un père qui disait « c'est pas moi qui les empêche » (il y avait peut-être la phrase qui suivait « m'enfin si la visite est en même temps que l'entraînement de foot c'est embêtant »), mais on avait 2 petits ados qui avaient 12 et 13 ans, d'une détermination farouche « on ne veut plus voir maman ». Et on a travaillé cette situation-là parce qu'on avait mis en place un espace rencontre, donc évidemment le père avait signé l'accord, donc évidemment, lui, « était d'accord », donc le gamin se plantait à la table « espace rencontre », figé, une heure sans moufter. Alors on a un service, un COE qui fonctionne bien. **Et l'incertitude était : est-ce que ces enfants-là vont bien se construire dans une telle haine de leur maman ? C'était ça l'incertitude.** Et puis, on s'est rendu compte, en discutant en formation et avec le service qui a essayé aussi de mettre de l'huile dans les rouages, que plus on faisait des choses, plus ils se figeaient. La conclusion de cette histoire, évidemment, c'était d'informer le parquet qu'on arrête. Le père a déménagé vers l'arrondissement de Marche et je pense que le parquet de Marche a

judiciarisé.

On se disait « on pourrait passer au parquet et que ce soit un article 38 », mais avec la conviction que ça ne changerait rien et alors, finalement, ce qu'on a décidé de faire c'est que, effectivement, on classait.

Mais j'ai écrit aux enfants que le SAJ ne trouvait pas juste la façon dont la situation se passait et qu'un jour, peut-être, il y a des choses qui allaient se passer, que ça allait faire tilt ; on ne trouvait pas juste ce qui se passait parce que, objectivement, cette maman avait de gros souci avec l'abus d'alcool (il y avait eu des éclats, des choses comme ça) mais ils n'avaient pas été maltraités chez elle. La maman avait fait des ennuis au papa je crois, et donc c'était ça notre incertitude : c'est « la construction de la personnalité des enfants dans un tel contexte ». » (Séminaire)

Une des difficultés est de se positionner, à propos de la subjectivation, dans le cas de bébés ou de très jeunes enfants, qui ne peuvent s'exprimer. Dans certains de ces cas, il faut examiner le second degré : la subjectivation de l'enfant est atteinte parce que la subjectivation d'un des parents l'est aussi.

« - On a eu une situation il n'y a même pas un mois, où la maman – elle est jeune, elle a 22 ans – et on nous apprend, après, que depuis l'âge de 15 ans elle fait des tentatives de suicide ; elle a fait plein de trucs - donc, évidemment, sans que personne ne se soucie trop de ça. Et donc, à 22 ans elle est enceinte, il n'y a pas eu de suite de la grossesse. Elle est arrivée à l'hôpital où on lui a dit « vous êtes enceinte ». Elle était en plein délire, elle s'est sauvée et elle a été accoucher dans les toilettes. Ce bébé-là, quand même, on peut pas dire qu'il démarre la vie en tant que sujet. Il y a quand même des violences qui peuvent se passer, il a été complètement nié à la naissance, et même si c'est un bébé, on peut se poser la question du Sujet ou pas.

- Mais j'imagine que la question du bébé, et de la subjectivation, est aussi reportée sur la mère « la mère elle-même est-elle en situation de Sujet ? »

- Dans les familles qui fonctionnent comme des institutions totales⁶¹, elle peuvent fonctionner comme des institutions totales pour l'enfant mais aussi pour un des parents, des conjoints. Une maman qui est complètement cadenassée par tous les principes de l'institution totale ne peut pas, dans cet environnement là, être Sujet par rapport à l'éducation de son enfant - si on arrive à la sortir de là, ce sera autre chose.

- Le Sujet, ça peut être aussi dans la relation parentale elle-même.

- Effectivement, plus l'enfant est petit, plus la situation du parent est importante.

- Moi, j'avais une maman que j'avais déjà connue comme jeune (je travaille depuis longtemps, j'ai connaissance de plusieurs générations) – donc j'avais connue cette maman jeune, parce qu'elle était assez limitée dans un contexte familial assez négligé.

Donc déjà jeune on avait un peu l'impression qu'elle était maintenue par ses parents dans une situation de débilité – elle était corvéable à merci à la maison- et puis la situation s'est clôturée au SAJ pour cette jeune parce qu'elle avait 18 ans, et on avait essayé d'encourager l'école pour qu'elle sorte un peu de là - et l'école avait bien travaillé à ce propos. Et puis, bon, quelques temps après, je ne sais plus par quel biais, je pense que c'est la TMS ONE qui a dit au SAJ qu'elle avait eu un bébé.

61 Voir infra chap.2.

Et on s'est retrouvés avec la même chose : les grands-parents voulant s'accaparer le bébé, ne favorisaient en rien l'épanouissement de la maman. On a essayé de mettre un service de puéricultrices à domicile – et ça a été saboté par les grands-parents – et on s'est rendu compte que la maman était de plus en plus maintenue dans une position de – j'ai envie de dire de « bête » ; et là-dessus, ce petit était dans le même contexte.

Et c'est en sortant (on n'a pas pu le faire, il a fallu que ce soit le parquet, le juge et le SPJ), en sortant la jeune maman du milieu familial, vers une maison maternelle, que finalement on a pu sortir aussi ce petit d'un contexte aussi glauque de cette famille, renfermée sur elle-même. Voilà, par exemple.

- Donc, « se poser la question de la subjectivation, dans le cas de petits enfants, c'est aussi se la poser pour les parents », c'est une bonne question aussi. » (Séminaire)

Chapitre 2 - Le collectif familial (ou ce qui en tient lieu) échappe-t-il au fonctionnement de « l'institution totale » ?

On doit à E. Goffman l'analyse critique des institutions fermées dont le degré de coupure avec l'extérieur, la coercition qui y est déployée peuvent produire la destruction de l'autonomie du bénéficiaire qui leur est confié : son moi est désintégré, il est réduit à l'état de déchet (en d'autres mots, il est déshumanisé ou dé-subjectivé).

L'intérêt de ce travail est notamment d'avoir mis en lumière les **procédés** qui permettent une telle destruction de l'individu.

Nous ne pouvons exclure que dans certains collectifs familiaux ces procédés soient à l'oeuvre, même si ce n'est pas d'office intentionnellement.

Les procédés mis en lumière par Goffman sont à considérer comme des fonctions : ce qui les définit ce sont les effets qu'ils sont en mesure de produire, par leur manifestation concrète en tant que telle.

Dans des situations de forte incertitude, il peut être utile de vérifier si on constate la présence de l'un ou de plusieurs des procédés suivants.

Isolement matériel et immatériel

C'est le début d'un fonctionnement totalisant : la fermeture de l'espace, la fermeture du collectif à toute altérité sont évidemment des signaux très préoccupants.

Déshumanisation par dépouillement des objets personnels, remplacés par des objets « standardisés »

C'est la valeur symbolique de l'objet qui est ici visée, soit sa capacité à signifier du lien pour la personne (un stylo ou un jouet ne se réduit pas à sa fonction, à son prix, à l'image qu'il renvoie (« branché » ou non) : il peut, en tant que cadeau, signifier une relation à nulle autre pareille.

Dégradation de l'image de soi

Elle concerne notamment la soumission à des situations humiliantes, le recours contraint à une façon outrageante ou humiliante d'exprimer des demandes ou des besoins, l'obligation de tenir des rôles qui détruisent l'image de soi (c'est le cas de certaines corvées dénuées de sens).

Contamination

C'est le viol des territoires matériel et mental, l'impossibilité de se retirer « en coulisse » pour se protéger ou « se refaire » une face sociale. Il ne faut pas interpréter cela d'office comme la nécessité d'« avoir une chambre à soi » par exemple, mais bien se demander si une intimité est possible.

Rupture du sujet avec ses actes

Pour pouvoir nous construire et nous sentir en sécurité d'existence, nous devons pouvoir compter sur une faculté d'analyse et d'anticipation par rapport aux conséquences de nos actes : si je fais ceci ou cela, ou si je ne fais pas ceci ou cela, je dois savoir à peu près à quoi je m'expose en termes de conséquences ou de réactions. Si cette faculté est minée, détruite ou si son exercice devient impossible, les effets destructeurs sont énormes.

La soumission à des lois incohérentes ou imprévisibles peut produire une telle rupture ; l'effet « boomerang » qui requalifie une réaction de défense à une agression comme la justification d'une agression plus sévère est encore plus destructeur.

Une autre façon d'obtenir ce type de rupture est de soumettre le sujet à un embrigadement complet de son existence, où toute attitude personnelle est exclue.

Effets d'aliénation

Enfin, l'impossibilité d'exprimer un désaccord, de se retrancher dans une réflexion personnelle peuvent aliéner la personne au pouvoir qui la soumet et compromettre toute possibilité d'autonomie.

Se poser la question de fonctionnements totalitaires qui pèsent sur les enfants, c'est aussi mettre la question en lien avec la subjectivation. La destruction du Moi opérée par l'institution totale est un cas d'anti-sujet.

« [L'institution totale], j'ai envie de dire que c'est « le pire du pire » ; parce que souvent, à ça, on mettait, « est-ce qu'il y a une possibilité de construction d'un agencement qui permette à l'enfant d'aller souffler ailleurs ». C'est peut-être vrai quand il est ado, quand il est scolarisé, des choses comme ça, mais quand on imagine que des petits enfants vivent justement ce que tu décris là « des enfants qui ont des injonctions paradoxales tout le temps » et qui « là-dessus explosent et qui sont pointés comme « le » problème, et il n'y en a pas d'autre », ils sont tout à fait coincés. Mais on a eu des situations d'ado dans des milieux tout à fait – d'abord un peu isolés géographiquement, et des familles vraiment repliées sur elles-mêmes où – si on arrive à distraire le jeune ...

C'est l'histoire d'une jeune qui avait dénoncé un abus sexuel intra-familial - c'est le parquet qui était intervenu. Au départ je pense que c'est via l'école, il y a quelque chose qui s'est passé via l'école qui l'a amenée à l'hôpital – donc elle a d'abord été placée, en CAU. En tout cas, elle a donc pu exprimer des difficultés, et quand elle a été de nouveau confrontée au milieu familial, elle a renié absolument tout ce qu'elle a dit, « c'est son petit copain qui l'a obligée de dire ça, et elle, elle l'a fait parce qu'elle croyait qu'elle allait vivre alors avec son petit copain » mais on se rend compte qu'il y a une chape de plomb énorme.

Et cette jeune, on l'a retrouvée un peu après parce qu'elle a eu un bébé – bébé qui a été retrouvé par après et qui a été rapté par ses parents.

Mais à un certain moment, elle arrive à dire à la TMS de l'ONE « moi je regrette, j'aimerais bien l'élever moi-même » donc, la TMS de l'ONE signale au SAJ – et quand la déléguée la rencontre elle est dans cette idée de capacité d'élever son enfant et de vivre sa vie, mais quand même en gardant des bons contact avec ses parents – et puis, deux jours après, quand elle retourne en famille et là, on se rend compte à quel point elle est dans une sorte, oui, d'institution fermée qui l'empêche de sortir et de faire sa vie. » (SAJ de Dinant)

« On avait eu aussi des enfants qui avaient manifesté à un moment donné – c'est plus récent. Ils vivaient avec leur papa et leur grand-mère paternelle – et leur maman avait soi-disant disparu dans la nature, elle était partie il y a huit ans et elle n'avait plus jamais donné de nouvelles.

La grand-mère a d'abord eu une attitude maltraitante à l'égard de ces enfants, donc ils ont été vus par le PMS où ils ont pu dire « mais en plus, nous, on comprend pas pourquoi on ne voit plus notre maman, et on voudrait... ».

Donc au SAJ, on se disait, « on va travailler ça en douceur. Et on s'est rendu compte que même une petite touche « pouvoir avoir des nouvelles », « solliciter la maman pour qu'elle envoie un petit courrier » des choses comme ça, il y a eu la chape de plomb du milieu paternel qui a été jusqu'à des actes de maltraitance psychologique graves à l'égard des enfants qui avaient osé dire « mais tiens, on aimerait voir maman, on est un peu curieux, savoir à quoi elle ressemble ». Les courriers de la maman déchirés, retrouver les photos pour les pulvériser et une agression physique même à l'égard des enfants qui avaient pu dire timidement « nous on », donc je trouve que là, on est dans des situations de fonctionnement d'institution totale, et moi je me dis que c'est quelque chose qui,

quand même, est grave. Puisque ça empêche l'enfant de – on revient au premier point, de la subjectivation.

Et c'est difficile parce que même si on se dit, « bon, on a compris que c'est un milieu hyper rigide », donc il ne faut pas y aller avec les gros sabots – mais parfois le fait même d'ébranler un tout petit quelque chose engendre une réaction de repli et même souvent de réaction maltraitante à l'égard de l'enfant qui essaierait de sortir de ça. » (SAJ de Dinant)

Dans les cas où on est confronté à des cultures différentes, l'analyse est encore plus compliquée.

« On a beaucoup ça avec des ados de culture différente, qui viennent en disant « voilà j'ai fugué, je ne veux plus rentrer chez moi » et qui témoignent qu'elle est frappée par son père, par son grand frère qui représente aussi la loi, parce qu'elle ne peut pas parler à un petit copain, à quelqu'un d'autre que la famille etc., et alors elle dit qu'elle ne veut plus rentrer. Et la famille dit, « non, on ne l'empêche pas, mais on ne peut pas accepter qu'une jeune fille de 15 ou 16 ans fasse ceci, cela ; dans notre culture ça ne va pas » ; et là aussi je me dis que, quand on arrive à l'éloignement, il y a deux effets.

Ou bien manifestement elle dit « moi, je veux être placée même jusqu'à mes 18 ans » et elle demande au juge de ne plus rentrer : on est dans une rupture totale ; ou c'est trop dur, et à la fois suivante – car souvent dans les cas de 39, donc en urgence, et il n'y a pas moyen de trouver un compromis etc., et qu'on sent bien qu'il y a des choses là – et elle est placée et dans les 14 jours, on a un phénomène où la gamine manifestement s'ouvre et on sent qu'elle se libère, mais alors, ça engendre une rupture totale avec les valeurs du système familial tel quel, ou c'est tellement difficile pour elle d'assumer de ne plus avoir aucun contact avec la famille ou même la fratrie etc., qu'elle va finir par minimiser les choses, et qu'elle va rentrer en famille.

Et là, c'est vrai que parfois, je me dis, il faut aussi réaliser l'impact que ça va avoir – parce que ça mène à un isolement total de l'autre côté, et parfois – rester dans le système familial avec ce qu'il est etc., ce n'est pas toujours facile avec les jeunes de milieu, de culture différente. » (SAJ de Verviers)

« - On a tous, dans chaque arrondissement des centres de demandeurs d'asile, et c'est vrai que, à la limite on est face à une famille qui fonctionne comme une institution totale, mais aussi dans le respect de valeurs et de culture qui sont différentes des nôtres. Mais c'est vrai que pour les ados, ils sont là, en grand écart – c'est un choc : ils sont scolarisés, donc ils sont confrontés à des populations d'ados telles qu'elles sont : et pour faire la part des choses et arriver à trouver – à ne pas devoir choisir un camp contre un autre – ce n'est pas évident.

- On est vraiment bien dans une situation de confrontation de droits : entre les droits de la famille d'avoir une culture et des valeurs, et le droit des jeunes.

- Parce que parfois c'est aussi le jeune qui « utilise » un peu. Quand on reçoit la famille, ils ne sont peut-être pas de la même culture que nous, mais les valeurs tiennent la route ; et parfois les ados se servent un peu de ça pour essayer de faire un peu ce qu'ils veulent aussi : donc il faut toujours revenir « dans quel jeu est-ce qu'on joue ? » : « est-ce que c'est vraiment ça, ou est-ce qu'il se sert de choses qui ne se passent pas nécessairement en famille ou pas de cette ampleur là pour obtenir une liberté quelque part, et faire en sorte que ... ».

Par exemple, on a eu des jeunes comme ça où, finalement, ce qu'ils cherchaient c'était faire ce qu'ils voulaient comme ils voulaient etc., en dehors du système familial, mais qui porté au niveau de l'école, était devenu « oh, la pauvre petite, ceci, cela » alors qu'elle s'était servie de ça pour aller voir son copain et la famille du copain...

- Oui, donc il n'y a pas nécessairement d'institution totale avec un certain nombre de traditions familiales qui ne sont pas les nôtres : donc à vérifier quand même.

- Et en même temps il ne faut pas passer à côté, parce que si on est vraiment dans un truc fermé, et que cette gamine a osé franchir le pas de dire « malgré le fait que je vais rompre tout contact, je le fais » et c'est là qu'il faut toujours essayer de doser « qu'est-ce qui fait, qu'est-ce qui a provoqué le fait qu'elle ait dit des choses, à tort ou à raison, et dans quoi est-ce qu'on est ? ».

- Et alors, il a toujours toute la smala qui vient (au service lors des rendez-vous), et donc c'est toute la famille contre la jeune, qui arrive de l'autre côté ; parce qu'on essaye toujours d'avoir un lieu neutre au maximum qui lui permette un peu de réfléchir etc., mais même géographiquement et visuellement, la famille est là au sens même du terme, et même si on dit « voilà, on voit les parents et la jeune, mais les autres on les laisse dans la salle d'attente » quand elle ouvre la porte de la salle d'attente elle voit son frère, son grand-frère, son petit frère, sa grande sœur, sa petite sœur : on a emmené tout le monde. Donc ce n'est pas facile.

- Et de nouveau, on est dans l'idée de « qu'est-ce qu'on va amener comme, entre guillemets « solution », est-ce que la solution qu'on va proposer ne va pas être pire que, ou ne va rien changer du tout ». Je pense, moi, à une jeune qui était d'un milieu culturel tout à fait différent et qui vivait une situation un petit peu impossible, elle voulait vivre autrement que sa famille, elle en avait marre, elle voulait partir – 17 ans, donc institution, autonomie – et au-delà de ça : isolement complet ; elle est partie, donc elle n'avait plus personne vers qui se tourner dans sa famille, et à l'extérieur; ça n'a pas bien fonctionné non plus, elle était complètement déboussolée, donc elle est tombée dans des comportements de mise en danger d'elle même : drogue, prostitution...

- Une autre institution totale.

- Voilà : donc ce n'est vraiment pas évident de trouver la bonne mesure et donc il faut vraiment être très prudent. Maintenant, est-ce que ce qu'elle vivait était mieux chez elle ? C'est difficile à dire, mais voilà.

- Oui, il faut faire attention aux effets d'aliénation, même une fois qu'on est sorti d'une institution totale, on peut très bien tomber dans une autre, en se mettant en couple avec un type qui va avoir aussi des attitudes totalitaires. Ou des choses comme ça... Donc, ce n'est pas le tout de...

- De quitter une prison pour une autre. » (Séminaire)

Chapitre 3 - Les données d'observation recueillies par les délégués

Dans le contexte décrit ci-dessus, il peut être utile de tenter (même si c'est relativement artificiel) de classer ces données en catégories considérées comme étanches.

- Les données socio-économiques.
- Les données strictement éducatives.

Ce classement en catégories a pour fonction essentielle d'étudier les relations entre ces catégories et la question de la subjectivation, en se posant par exemple les questions suivantes : qu'est-ce qui relève de la cause et qu'est-ce qui relève de la conséquence ? Quelle est ou quelles sont, en conséquence, les « variables déterminantes » dans la situation (celles qui pèsent prioritairement dans la situation) ?

Donnons un exemple simple : des négligences graves en matière de « besoins primaires » ont-elles pour cause une situation socio-économique ou révèlent-elles une inexistence du Sujet aux yeux des parents concernés ?

1. Les données socio-économiques présentes dans la situation, par exemple les situations de pauvreté ou de grande pauvreté, qui peuvent conduire à des négligences parfois graves.

On sait les incidences de la pauvreté sur les droits fondamentaux des personnes. Il faut évidemment veiller à ce que les difficultés matérielles ne soient pas systématiquement lues comme provoquant des carences éducatives, ni pointées sous forme « d'inventaire de facteurs de risques »⁶².

« On a de plus en plus de familles en situation de précarité, c'est sûr, mais on n'est pas systématiquement dans le placement, il y a un mixte : des familles parfois bien aisées avec une lacune par rapport à un enfant ; c'est parfois bien plus compliqué. » (SPJ de Neufchâteau)

« Dans les situations de pauvreté, c'est parfois plus difficile pour eux de refaire surface parce que la pauvreté rend leur situation de difficultés avec les enfants encore plus pesante parce que la pauvreté, j'imagine, ça casse quand même les gens et que, ne fût-ce que pour survivre, ils ont plus de mal ; et on leur demande de mettre leurs enfants dans des conditions de vie meilleures ; c'est vrai que ça doit être plus difficile pour eux de satisfaire aux « suggestions » du SAJ/SPJ que s'ils n'avaient pas ce facteur de pauvreté qui alourdit leur situation mais c'est vrai que c'est pas le facteur qu'on pointe quand on vient au SAJ ; les signalements ne nous viennent pas pour des motifs de pauvreté. » (SAJ de Tournai)

La première attitude à avoir est d'adopter une attitude interculturelle au sens large du terme. Il convient de ne pas poser un regard formaté par les valeurs de la classe moyenne sur des manières de vivre différentes.

« Une première chose très importante, c'est de faire la part des choses entre nos valeurs à nous et ..., surtout pour les délégués ; on a peu de délégués qui ont grandi en caravane et dont les parents étaient minimexés ; c'est vrai qu'on a parfois des jeunes délégués qui sont confrontés, en allant en famille, à des choses qu'ils n'auraient jamais imaginées ; en discutant avec les délégués, c'est

⁶² Cfr *Une méthodologie de l'évaluation de l'état de danger (Dans le cadre du Décret de la Communauté Française de Belgique relatif à l'Aide à la Jeunesse, mars 1991) – Rapport de recherche, UMH, op. Cit.*

difficile pour eux, ils disent : « est-ce que vous vous rendez compte dans quoi ils vivent? Comment des enfants peuvent vivre dans des conditions pareilles ? ». »

Une jeune déléguée exprime ainsi comment elle a dû prendre du recul, au début de sa carrière, par rapport à la vision des choses qui lui était naturellement dictée par le mode de vie qu'elle avait toujours connu ; son témoignage a d'ailleurs fait sourire les plus anciennes, dont les souvenirs d'enfance étaient bien différents : *« Quand j'ai commencé, j'ai été dans une famille où les toilettes étaient à l'extérieur, et pour moi, c'était pas pensable, n'ayant pas connu ça enfant, et je suis rentrée « mais tu te rends compte ils vont encore aux toilettes au fond du jardin ». Or, **pour eux ce n'était pas un problème, c'était une ressource** pour pallier au souci financier d'avoir une maison avec sanitaires. »* (SAJ de Dinant)

« Je pense à des quartiers à Verviers où on a des familles nombreuses, des roms, etc., avec des valeurs tout à fait différentes. Je pense qu'il faut toujours se poser la question, « est-ce qu'il faut entrer en action et déclencher un « cataclysme », parfois, entre guillemets, plutôt que se dire « oui, finalement, cette famille elle vit peut-être un peu hors normes mais elle va peut-être mieux sans une intervention de services bien pensants qui veulent les aider. » (SAJ de Verviers)

Il faut pouvoir faire aussi la part des choses entre les difficultés socio-économiques subies pour ce qu'elles sont (des difficultés) et celles qui pèsent lourdement sur l'enfant, qui en parle.

*« On a aussi des enfants qui disent franchement la souffrance qu'ils vivent d'être dans des conditions d'hygiène difficiles, une gamine qui m'a dit « moi je ne sais plus dormir, ça sent trop mauvais », parce qu'il n'y avait plus de porte à sa chambre et que le chat allait faire ses besoins en dessous de son lit ; il faut faire la part des choses : il faut qu'on oublie nos repères et nos valeurs, quand on est plus âgé, il y a des choses qu'on a vécues et qui ne sont plus dans les normes actuelles, mais aussi quand **clairement les conditions de vie mettent les enfants dans la détresse**, il faut l'entendre aussi. Au niveau de conditions de vie, de logement, et d'hygiène, on voit des trucs qui sont quand même gravissimes ; on se rend compte que les gens ne voient plus dans quel état le logement se trouve, ils ont l'air figés là-dedans et sans savoir par où commencer ; donc en parler et l'enfant lui aussi amener comment il vit les choses ». (SAJ de Dinant)*

*« C'est vrai que s'il y a absentéisme scolaire parce que les gens disent « j'ai pas de sous pour conduire le gamin à l'école », c'est sûr qu'il faut peut-être voir comment faire en sorte que ce problème-là soit résolu pour pouvoir accéder à l'autre ; moi j'ai une famille qui se dit tous les jours qu'est-ce que je vais manger, peut-être que l'école c'est secondaire. C'est pas pour ça qu'on place l'enfant ; **mettre autour de la table tous les acteurs qui ont chacun leur mission telle qu'elle est**. Quand j'entends des CPAS qui refusent de l'aide simplement parce que l'enfant a entre 0 et 18 ans donc « c'est au SAJ ». Mais non, le CPAS est l'aide générale. On entend des CPAS qui ne peuvent pas intervenir parce qu'ils savent qu'il y a un dossier au SAJ. Mais non. Si tout le monde se met autour de la table, on peut faire des partenariats qui marchent bien parce que chacun prend en fonction de ce qu'il peut donner (c'est vrai que les CPAS sont pas toujours très riches) [...] il y a toujours moyen en partenariat de trouver des choses, mais tout le monde doit avoir la volonté de rester autour de la table. »* (SAJ de Verviers)

« C'est aussi difficile quand les personnes ont une situation d'hygiène qui dépasse tout entendement et où il n'y a pas de plaintes de leur part ; une situation où il y a 40 chats, il n'y a rien de lavé, c'est vraiment catastrophique et on se dit que les parents ont des valeurs tout à fait différentes parce qu'ils n'entendent pas ce que nous on amène comme état de danger pour les enfants (les enfants vont à l'école, ne sentent pas bon donc ils sont critiqués) ; ou les parents sont

dans un système où ils ont toujours connu ça, ou d'autres ont vécu un moment difficile et en sont arrivés là ; ou on arrive en famille et pour eux ils ont fait un effort mais pour nous c'est vraiment dégueulasse mais comment leur faire comprendre ? Ils ont vraiment l'impression qu'on les juge et il faut vraiment être délicat dans la manière de dire « vos enfants souffrent à l'école de ce qui se passe chez vous » alors si, pour vous, c'est pas un souci, pour les gens c'est leur vie privée, leur intimité, le linge, la salle de bain, c'est la vie privée des personnes et c'est vrai que cet aspect est difficile à aborder. » (SAJ de Dinant)

« - C'est plus difficile quand l'enfant est plus petit, quand il exprime moins, de pouvoir voir comment ça se passe à l'école. Quand il est plus grand, il peut plus vite verbaliser et c'est plus facile de partir de son point de vue pour aborder les parents ; il y a une famille où ils aimaient les enfants, il n'y avait pas maltraitance mais c'était plus possible, il y avait des rats, des poubelles, et on a menacé d'un placement : « ou vous êtes d'accord que la maison soit dératée, le CPAS était prêt à nous aider, ou ... » et là ils ont bougé, un mois après la maison était de nouveau ... ils ont eu l'occasion de vivre dans une maison un peu correcte et les enfants de retourner dans les chambres, mais c'était lamentable et c'était une jeune petite fille et elle exprimait pas ou moins de choses qu'un enfant qui peut verbaliser.

Je suis contre l'idée de dire qu'on place les enfants parce que les parents sont pauvres mais c'est vrai que la pauvreté rend quand même le rôle éducatif difficile ; on a des familles qui sont devant le choix de remplir le frigo ou de prendre le bus pour aller chez le logopède ; on est un peu interloqué ; évidemment, ils remplissent le frigo et ne vont pas chez le logopède.

- J'ai vu une famille où l'armée du salut était d'accord de les aider à trier les détritiques dehors etc., mais elle ne voulait pas et il y avait des prises de courant apparentes, etc., et à un moment donné NON STOP, pour des raisons de sécurité pour l'enfant ce n'était plus possible, et on a dû placer l'enfant ; (...) on en a discuté, ce sont des petits enfants, il y avait la sécurité même physique et primaire de l'enfant qui était là et on a dû placer les enfants, et alors il ont accepté qu'on vienne les aider à retirer tout, on se demandait comment tout était rentré dans la maison ; on a dû dire non, à un moment donné, stop, il faut faire un choix mais c'est des cas extrêmes.

- Il faut quand même être clair que ce n'est pas parce qu'on est pauvre qu'on place les enfants et qu'on va au SAJ, c'est pas vrai ; il y a le CPAS qui peut intervenir en matière financière etc., mais dans le cas d'une famille qui vient et revient, on fait chaque fois le tour de la situation, on a été attentif qu'il y avait des gros problèmes d'hygiène et on s'est demandé « quel service peut aider », on prend un jour un container et en avant [on embarque les détritiques], on a entendu que les enfants vont pas à l'école parce que les plus grands doivent garder les plus petits, parce que la maman est encore enceinte du 8, 9, peut-être 10^{ème} enfant et est fatiguée ; qu'est-ce qu'on fait avec ça ? est-ce qu'on va placer les enfants ? il y a quand même une grande qui nous a dit « moi j'ai envie d'aller à l'école, d'avoir un diplôme, de vivre différemment », on en a parlé avec les parents, en tout cas il ne faut peut-être pas les mettre tous dans le même panier mais elle, elle, en a envie, comment faire ?

Ce qui est important, c'est le médical, on sait qu'il y a la maison médicale qui suit la famille dont ils ont un répondant au niveau santé. Donc, quand on fait chaque fois le tour, finalement, on arrive à un niveau plus bas et nous on ne sait pas faire plus et à un moment donné, parce que l'un a été mendiant en rue, on a un pv et alors on fait chaque fois un peu le tour et on voit ce qui est mis en place, à condition de ne pas louper quelque chose comme cette gamine qui voulait aller à l'école, etc. Il faut aussi se dire : quelle est la plus petite chose qu'on peut mettre en place et qui peut peut-être faire bouger un peu les choses ? (...) en disant « il y a une société qui a des normes comme ça mais comment est-ce qu'on peut agencer et comment mettre des petites choses en place pour être le moins embêté » ; c'est un peu la réflexion qu'on essaie d'avoir avec eux, en essayant de ne pas

louper quelque chose par rapport à un enfant. Il y avait un enfant qui avait besoin absolument de lunettes, donc on a dit il faut mettre des choses en place, des choses ponctuelles et peut-être ne pas prendre des solutions pour la famille entière mais voir peut-être en fonction de chaque enfant, de ses besoins, (...) ils peuvent quand même entendre certaines choses parce que c'est l'enfant qui va pouvoir y mettre, pouvoir dire ses besoins plutôt que si c'est la société qui dit « l'obligation scolaire c'est jusque 18 ans » ; il faut parfois moduler dans la façon de travailler. » (SAJ de Verviers)

2. Les données strictement éducatives

En matière de données éducatives qui génèrent régulièrement des situations d'incertitude, les services en identifient quelques-unes.

- Les séparations parentales et les recompositions familiales débridées

« - Cette histoire de moment particulier qui est la séparation conflictuelle, ça paraît une donnée éducative, un moment où les parents ne sont plus capables d'assumer.

- Surtout, finalement quand ils se mettent en concurrence farouche au niveau de l'éducation ; je prends toujours le même exemple mais j'ai une situation où une petite fille au 1^{er} septembre elle avait deux cartables, celui de papa, celui de maman, il était tout à fait exclu d'utiliser le cartable de papa la semaine de maman et inversement.

Ce sont des parents qui font de la surenchère ; un offre la DS l'autre va offrir la playstation ; ça arrive aussi la concurrence des parents.

- Une autre situation où on se dit « mais qu'est-ce qu'on doit faire » – sans entrer dans ce qui ne nous appartient pas et qui appartient au civil – c'est les dossiers de séparation conflictuelle, et là on est parfois dans... En prenant l'enfant, qu'est-ce qui est mieux pour lui ? est-ce qu'on aide ses parents à mettre quelque chose en place ? même de manière encadrée, parce que l'un ne veut pas et l'autre veut bien, ou c'est parfois tellement difficile pour l'enfant que, finalement : est-ce qu'il faut aller vers ça, où on risque de maltraiter plus l'enfant que ce qu'il est déjà dans sa famille ? Ce sont vraiment des situations, là, où les zones d'incertitude, même dès le départ, on se dit, quand on a un petit peu pris la température, quelle va être notre action ? D'autant plus que ce qui ne facilite pas les choses c'est que s'il y a des procédures qui ont été mises en place et qui ont abouti, en général elles ne sont pas respectées. C'est le néant le plus total par rapport au judiciaire qui ne va même pas permettre de respecter ce jugement-là et qui n'est pas aidant et alors parfois ils disent allez au SAJ, croyant que nous on a... Mais nous aussi on est limités. Là aussi, c'est des situations pas faciles.

- Ou alors les personnes qui maintenant arrivent en ayant quitté le papa mais en se mettant en ménage avec une compagne et on recompose des familles et on ne se pose pas la question : mais l'enfant là dedans, dans son identité, comment va-t-il s'y retrouver ? Parce que maman n'est plus avec papa, papa vit avec la sœur de la maman, et la maman, elle a pris parfois l'homme de la sœur ou elle a pris l'amie que ... et on est dans... « attendez, il faut que je fasse un dessin parce que je ne comprends plus qui est qui et qui était avec qui et qui maintenant est avec qui » ; et les enfants là-dedans, mais comment est-ce qu'ils peuvent ; enfin je crois qu'ils s'y retrouvent peut-être mieux que nous dans le quotidien mais on se dit on a parfois l'impression que ... que les gens vivent maintenant plus librement, la façon dont on pense, la façon dont on est, parfois c'est tellement sans limite et sans barrière que je dirais : et les enfants là-dedans, ils sont dans un puzzle comme ça un

petit peu avec des tas de choses qui leur viennent, des tas d'identités sans vraiment mesurer l'impact que ça a. » (SAJ de Verviers)

- Les problèmes de santé mentale chez les parents

« Il y a notamment toutes les situations où les parents ont des problèmes psychiatriques parce que là, au niveau de notre formation à nous, on n'est quand même pas très loin au niveau de notre capacité à appréhender quelles sont encore les capacités de parents dans ces situations-là ; et donc c'est vrai qu'on doit fort se rabattre sur les « spécialistes » mais les parents qui souffrent de problèmes psychiatriques ne sont pas forcément suivis par des équipes et donc c'est vrai que, nous, on nage quand même, là, dans des eaux qui ne sont pas fort claires. » (SAJ de Tournai)

« On est quand même confrontés aussi à des parents qui, même si ce n'est pas du psychiatrique, sont quand même tout à fait déstructurés, déprimés, découragés. Hier j'ai eu une maman qui a 2 tout petits bouts et qui n'est bien que si les enfants sont sur elle, donc en fait les enfants ne dorment plus dans leur lit parce que s'il y a cette séparation physique de quelques mètres, elle angoisse, elle est tout à fait perdue, et évidemment la petite qui va avoir deux ans est couchée sur l'épaule de maman, une demi-heure c'est bon, mais elle a besoin d'autre chose donc c'est une gamine qui ne mange plus, qui est allergique, enfin vraiment ça devient une histoire très compliquée et il y a aussi, au niveau éducatif, tous ces parents dont l'enfant est un peu un médicament. » (SAJ de Dinant)

- Les parents qui ne respectent eux-mêmes aucun cadre

*« On a aussi une famille, dans un autre créneau, le père est anti-loi donc voler parce qu'il a besoin d'une voiture – parce qu'il n'en a plus, la sienne est en panne – ça fait partie du quotidien. Et il dit : il faut bien que j'aie travailler, puisque mon camion ne va plus, il faut bien que j'en prenne un autre ; et puis on a affaire à des ados qui ont commis des faits de délinquance, qui se retrouvent devant le magistrat qui est le représentant de la loi – « "ça" on ne peut pas », mais dans la famille on peut – ; comment on va pouvoir travailler ? Comment faire comprendre aux parents qu'il y a quand même des choses dans la société à respecter et que, du fait qu'ils ne les respectent pas, **l'enfant est pris entre 2 modèles** ; donc il suit ce que le parent fait, puis ça engendre des conséquences, il se retrouve dans des situations délicates, il a deux modes éducatifs différents, celui des parents qui est celui-là et qu'il trouve bon, et celui de la société qui lui est rappelé. Et finalement cet enfant... ce n'est pas toujours évident. » (SPJ de Neufchâteau)*

- Les difficultés qui n'entrent dans aucune case

*« Par rapport aux données éducatives, il y a aussi les situations d'enfants parfois encore jeunes qui ont des problèmes de comportement et finalement on ne sait pas si ce sont les parents qui ont des problèmes à mettre des limites ou si ce sont les enfants qui ont des troubles « psychiatriques », ou dont les problèmes de comportement viennent parce qu'il y a eu un problème de limites et que ça a dégénéré, que finalement même les institutions d'AAJ et d'hébergement se sentent démunies et on se tourne souvent vers l'AWIPH sans maîtriser tous les critères, et ce sont souvent **des enfants qui se trouvent dans un no man's land** et qui se trouvent chez nous parce qu'un dossier est ouvert au SAJ, et l'AWIPH dit qu'il ne peut pas rentrer parce que ceci cela, etc. Et finalement ce sont des enfants qui traînent très longtemps sans avoir d'aide parce qu'on a l'impression qu'on n'identifie pas bien la difficulté qui est la leur, qu'on a l'impression qu'ils ne relèvent pas de notre secteur, [...] tout le monde dit « c'est pas pour nous ». » (SAJ de Tournai)*

« Les tout grands ados qui ont 17 ans ; beaucoup de portes se ferment parce que : ou bien ils sont trop petits ou bien ils sont trop grands. Finalement on en est venus à spécialiser tellement (type 14 ou 12 à l'AWIPH, je ne m'y retrouve pas toujours), je me dis pourquoi ne pas avoir un partenariat pour ces jeunes-là, qu'il y ait l'AAJ, l'AWIPH et la santé mentale, et que chacun autour de la table essaie de trouver une solution parce que se rejeter la balle c'est facile mais ça n'amène à rien et c'est vraiment des situations où on galère.

Ces situations demandent une énergie ! ou bien il a agressé le personnel et on ne le veut plus mais, quand on ne le veut plus c'est toujours à l'AAJ qu'on revient ; si on avait une structure un peu plus adaptée, SRJ, AWIPH, santé mentale et que ça ne se passe pas bien, il est rejeté et comment voulez-vous qu'il puisse s'adapter dans une maison de type AAJ, alors où est-ce qu'il doit aller ? on a l'impression d'être le mendiant. » (SAJ de Verviers)

- L'alcoolisme et la toxicomanie

« Que le problème soit la toxicomanie du parent, on n'a pas tellement de cas ; on avait évoqué le cas des très jeunes mamans, à 16-17 ans ; on a l'un ou l'autre dossier où la quête liée à leur dose fait qu'elles arrêtent de prendre soin de leurs enfants, sans compter les dégâts au niveau des grossesses. Mais par contre l'alcoolisme, et de plus en plus chez les mamans, avec des papas qui tiennent la route, mais les mamans alcooliques, et loin, très très loin. » (SAJ de Verviers)

« C'est des situations très difficiles à gérer parce qu'à un moment, on ne peut plus du tout compter sur eux. Ils ne sont pas fiables, donc, ce sont des situations qui peuvent présenter un gros danger de manière imprévue, s'il y a des petits enfants, s'ils laissent traîner un truc qui doit pas traîner sur la table et que l'enfant peut le prendre ; c'est arrivé une fois. » (SAJ de Tournai)

« S'il se passe un événement de ce type et que l'enfant est mis en sécurité dans la famille élargie ou ailleurs, c'est des parents [les toxicomanes] qui, très vite, disparaissent puis reviennent, pendant 6 mois un an. C'est un peu des situations où on ne sait plus travailler avec ces parents qui sont tellement plongés et plus du tout fiables, on va se concentrer sur l'enfant et son bien-être – quelque part, c'est pas le bon terme – mais ce n'est pas des situations dérangeantes, parce que les parents ne sont pratiquement plus là. C'est plus difficile si la maman va trois mois à Malmedy [en cure], revient, dit « je suis guérie », c'est bien plus difficile ; on a quelques cas de toxicomanie où les enfants ont dû être placés et les parents sont en sevrage, et on essaie de mettre [des aides] autour des parents, et puis, même avant que l'enfant ne retourne, ils arrivent défoncés, donc on se dit qu'il y a trop de risques pour le moment ; parfois ils se mobilisent, mais c'est des parents qui disparaissent très vite de la vie de l'enfant parce qu'ils sont tellement plongés dans leurs problèmes personnels que les notions de temps, etc., n'existent plus » (SAJ de Verviers)

- Les limites

« Les données éducatives, c'est la question des limites, on est là-dedans tout le temps mais parfois dans un conflit des valeurs et de normes (l'enfant doit être éduqué comme ça et pas comme ça). » (SPJ de Neufchâteau)

« On a maintenant des situations qu'on n'avait pas il y a 5 ans ; c'est souvent des mamans seules, ou bien le papa est là mais il travaille beaucoup, etc, avec son enfant elle dit « je n'en sors plus, il ne m'obéit pas, il ne vas pas à l'école etc. » ; « Quel âge a-t-il ? » « 7 ans, 6 ans, j'essaye de le lever, il se lève, il va se recoucher, ou alors il me frappe et j'ai tellement peur que je ne dis plus rien ».

C'est quand même interpellant. J'ai des enfants et il n'est pas question qu'à 7 ans ce soit eux qui

fassent la loi à la maison! Quand on creuse, c'est des parents, le papa ne s'en est plus occupé, ... C'est difficile, comme ça, par un coup de baguette magique, ce qu'elle voudrait, ça demande du temps, c'est des situations où même si on essaye d'intervenir, le temps... Ça va peut-être aller mieux, mais au début il y a des rechutes, ce n'est pas une situation qui va aller mieux du jour au lendemain, donc ça veut dire qu'on risque toujours qu'il y ait de la violence qui soit faite. On a eu un enfant de 11 ans qui est venu dans nos bureaux, l'enfant frappait sa mère depuis des années, elle n'avait jamais osé le dire puis, finalement, elle est allée à la police déposer plainte contre son gamin, ce qui était difficile, c'est comme ça qu'on a eu connaissance de ça. Une maman qui vit toute seule, seule avec son gamin depuis l'âge de deux ans. Ils dorment parfois ensemble, et on s'est dit : « mais qu'est-ce qu'on va faire ? ». Et le gamin c'était « non, elle me fait chier, je veux pas être placé, je n'irai pas, je veux rester chez moi, elle n'a qu'à faire en sorte que ça se passe bien, elle n'a qu'à ne rien me dire », et puis à un moment donné, on lui a dit, « ta maman est à bout, tu as 11 ans, tu n'es pas en état de décider de tout et avec ta maman on pense qu'il faut passer en internat ». Et après, le bureau, il l'a retourné, et on s'est dit : « mais qu'est-ce qu'on va faire ? qu'est-ce qu'on va faire ? », la maman, qui était en larmes, elle n'en pouvait plus, en plus on lui avait découvert un cancer, donc elle avait encore plus lâché la bride, donc elle avait une santé physique et un mal-être, en se disant « c'est quand même mon gamin », culpabilisée par le fait de demander l'éloignement. Et on a dit « pourquoi pas les urgences pédopsychiatriques? ». La déléguée a accompagné la maman et le jeune, et là il a valdingué le psychiatre pour adultes, il a retourné son bureau, on a dû appeler les vigiles, on a fait une injection pour le calmer et ils ont à la mère « vous reprenez votre gamin, le pédopsychiatre le verra demain à 10 h. » Elle n'a pas eu le choix, le lendemain elle était avec le pédopsychiatre, et le gamin était encore groggy. Le pédopsychiatre lui a dit « mais ce n'est pas lui qui a un problème, c'est vous, il faut lui mettre des limites, donc il faut lui dire, il faut lui apprendre ». Et on s'est dit « Mais enfin, cette maman, comment est-ce qu'elle peut en venir à bout, probablement qu'elle a engendré tout ça, mais elle avait une non-réponse ». Et finalement on a pu retravailler avec la maman et le jeune qui s'est un peu calmé, il a accepté l'internat qu'on a visité à 3 pour être sûrs qu'on ait un minimum de consentement du jeune parce que sinon il va tout faire péter. Il va à l'internat et revient le week-end avec une maman qui pleure et qui dit « il dit qu'il n'est pas bien à l'internat parce qu'on lui prend son stylo, etc. », donc elle a une culpabilité de l'avoir mis là, mais se rend compte que c'est pas possible tout le temps ; quand on ne se met pas autour de la table c'est vraiment des choses comme ça qui arrivent. » (SAJ de Dinant)

La question des limites ne se situe pas que dans la difficulté des parents à mettre des limites à leurs enfants. L'absence de limite chez les parents eux-mêmes génère une absence de repères chez les enfants.

« Par rapport aux parents déstructurés – déstructurés par rapport à nos points de repères à nous – la difficulté qu'on a parfois c'est de se dire « jusqu'où on peut aller, pour laisser des enfants dans une famille ? ». Une situation me vient à l'esprit : le père s'est découvert transsexuel, et donc il se transforme petit à petit : longs cheveux, jupe, ses enfants doivent l'appeler la papa, tout féminiser donc. Les parents se sont séparés, il s'est remis lui-même avec une dame, parce qu'il est transsexuel et lesbien, il a 3 ou 4 enfants et donc les enfants continuent à vivre avec lui, en plus dans une situation de précarité qui n'est pas évidente, et donc c'est toute la question des repères ; les enfants sont en famille sauf un qui a été placé et qui est proche de l'autonomie. Ce sont des situations dans lesquelles on se demande « est-ce qu'on fait bien en continuant de permettre aux enfants de vivre avec le père », parce qu'on se dit « mais comment ils évoluent, qu'est-ce qui se passe réellement dans leur tête ? », parce qu'on ne vit pas avec eux. On a des balises qui permettent de dire ça peut encore tenir comme ça, mais finalement sur le long terme, qu'est-ce

qu'on fait, est-ce qu'on travaille correctement dans cette situation ? C'est vraiment l'incertitude parce que la situation tient, mais est-ce qu'on fait bien de la tenir comme ça ? » (SAJ de Tournai)

« On a eu une situation comme ça chez nous pour violence conjugale récurrente et le gars était transporteur routier, pas balaise, un tout petit bonhomme mais alors même chez nous s'il n'était pas d'accord, il claquait la porte. Et on a vraiment essayé de travailler cette problématique de violence conjugale en essayant même d'être un soutien à la maman quand elle disait « je n'en peux plus, j'ai envie de partir », de lui donner des pistes où pouvoir aller, etc. Une collègue va en famille et elle trouve à la table madame et monsieur, habillé en femme, et alors il a dit que, effectivement, dans son camion il mettait des sous-vêtements féminins, mais il avait décidé finalement d'assumer sa personnalité chez lui et ses enfants - s'il s'appelait Louis – devaient l'appeler Louise et on s'est dit « mais dans quel secret ces enfants doivent (vivre) ... ? » Parce que pendant tout un temps, les enfants le savaient, mais jamais ça n'a été perçu. Mais à un moment donné, parce que lui « a décidé que », on s'est rendu compte. Quand on voit des enfants parfois dans quel climat ils doivent vivre, c'est pas évident quand même tous ces secrets de famille. » (SAJ de Verviers)

« C'est un peu comme il y a 15-20 ans, il y avait beaucoup de séparations, on disait « finalement les enfants il vaut mieux qu'ils vivent avec des parents séparés mais qui s'entendent, plutôt que de les voir se battre ». Mais maintenant, on est beaucoup plus loin avec des situations telles que celle-là. C'est le problème de l'identité sexuelle, on est beaucoup plus loin par rapport à « tout est permis, etc. » pour les parents, et puis les enfants suivent. » (SAJ de Tournai)

Chapitre 4 - La présence ou non de faits institués

Nous avons vu précédemment que le Décret de 1991 invite les pouvoirs publics à mettre en œuvre des interventions réflexives et concrètes dans les cas où l'action éducative « ne va plus de soi » et fait l'objet de questionnements forts : « cette éducation en est-elle bien une ? ».

Les services publics de l'aide à la jeunesse ont donc en ce sens un rôle d'**institution (de confirmation/validation)** de la réalité.

Dans ce contexte, il leur appartient évidemment de prendre en compte l'existence éventuelle de faits institués par d'autres autorités (plainte enregistrée, rapport de police, procès-verbal...) et de tenter d'en prendre la mesure : événement isolé et apparemment « accidentel », présence de répétitions, existence ou non de démentis ou de contre-rapports, etc.

« Par exemple un élément qui reviendrait tous les mois est sans doute plus important. Je me souviens de la situation de C et M ; il y avait là un compagnon violent, donc il y aurait pu avoir une crise du couple où effectivement les petites cuillères et les tasses avaient volé et puis on se rend compte que ... ; finalement, on analyse une période de 2 ans pour se rendre compte qu'il y a des faits qui reviennent tous les 15 jours, donc la difficulté du couple avec recours à la violence est récurrente. On peut aussi avoir un PV une seule fois, qui nous raconte que samedi soir il avait bu un coup de trop et qu'on s'est bagarré fort, et puis quand on examine la situation on se rend compte que les gens sont peut-être..., enfin on n'est pas dans la même chose. » (SAJ de Dinant)

« Dans le cas des violences conjugales, c'est vrai que parfois on a un PV, et que c'est peut-être arrivé une fois, donc ou bien on se contente du discours de « c'est arrivé une fois et tout va bien », ou bien il faut peut-être un petit peu ouvrir pour voir si manifestement c'est une fois ou s'il y a eu de la récurrence etc. Parce que je pense que quand ils viennent la première fois, pour ces faits-là, même si on parle de un PV, en tout cas il s'est passé quelque chose puisqu'il y a eu intervention de police. Donc au niveau de la matérialité des faits, bien souvent : ou bien c'est la grosse crise et alors les choses se dévoilent, ou bien ils sont dans la lune de miel et ils disent que tout va bien et que ce n'était qu'une fois et que « les enfants ceci, les enfants cela ». Là, on se dit « Est-ce que c'est vraiment une fois, est-ce qu'on passe à côté de quelque chose de plus important ? » et il y a cette question d'incertitude qui est là dès le départ. » (SAJ de Verviers)

En cas de signalement inquiétant, mais où aucun élément d'objectivation par des faits institués n'existe, il est possible de faire vérifier les informations par le Parquet.

« Nous au moins avec le parquet de Verviers on fonctionne bien, et quand on a par exemple des clignotants comme ça et qu'il faut objectiver mais objectiver dans un laps de temps suffisamment rapide, je pense qu'on prend son téléphone et on en discute avec le substitut qui dit « Faites moi un écrit, vous me le faxez », et on sait très vite que les choses vont se mettre en place parce que parfois les familles ... Donc, quand on sent qu'il y a peut-être quelque chose là qu'il ne faut pas louper, qu'on est dans une situation d'urgence, on prend son téléphone et on appelle le parquet ; là on fonctionne assez bien, à Verviers : « Qu'est-ce que vous allez mettre en place » « Nous, de notre côté, qu'est-ce qu'on va faire ». Et on essaye de voir ce que chacun va faire dans le rôle qui est le sien. » (SAJ de Verviers)

« On doit mettre le cachet « urgent » à tout bout de champ ; en fait, c'est vis-à-vis du personnel du parquet qu'on met le cachet, pour être sûr que ce soit traité. Dans la prise en compte de telle ou telle chose, il n'y a pas une hiérarchie d'importance, c'est le fait d'être attentif à « d'où vient

l'information » et « qu'est-ce qui pourrait se cacher derrière » et puis aussi ce qu'on disait, c'est l'évolution temporelle. C'est vrai qu'on a des témoignages ou des PV de faits de maltraitance ou en tout cas de faits de violence, mais aussi est-ce qu'on est dans quelque chose qui est de l'ordre de parents excédés qui ont perdu les pédales et qui en ont donné une à faire tomber le gamin par terre, ou bien est-ce qu'on est dans quelque chose qui est récurrent, et qui... Donc ça c'est vraiment important aussi. » (SAJ de Dinant)

« Je ne sais pas si ça a vraiment du poids, notamment quand je pense aux interventions de police lors de disputes, de violences conjugales etc., si on reçoit les personnes. Le temps que le PV arrive, il peut y avoir un mois qui s'est passé. Et ils disent « maintenant tout va bien » ; mais nous on a quand même eu une information que la police est intervenue ; on voit bien la matérialité, ils ne sont pas intervenus pour rien ; ils sont intervenus dans un moment bien précis ; à Verviers on a essayé, au niveau des PV de violence conjugale, d'avoir une formation des policiers, à propos de l'information concernant l'enfant : « L'enfant, à ce moment-là, où était-il ? Est-ce qu'il était en dessous de la table, est-ce qu'il était dans son lit, est-ce qu'il pleurait ? » Parce que bien souvent on parlait de l'événement au niveau des adultes sans donner l'angle de vue des enfants. « Combien est-ce qu'il y avait d'enfants, l'âge qu'ils avaient », etc. Donc je pense que de plus en plus ils sont attentifs à mettre dans les PV si les enfants étaient là au moment de la dispute, s'ils pleuraient au moment où ils sont intervenus pour cette dispute. Alors c'est vrai que ce délai permet parfois aux parents de « banaliser » l'événement. Nous, on dit « Ce n'est pas banal, la police ne va pas chez tout le monde ». Parfois ils disent « Les disputes c'est quotidien, tout le monde... », et on dit « Mais non, tout le monde n'intervient pas avec la police » et on part quand même d'un élément sur lequel on s'appuie et vous dites que « C'était pas grave » mais moi je lis que « L'enfant pleurait »... Parce qu'il y a vraiment une objectivation des choses donc ça permet, quand les parents banalisent, de venir avec la réalité des faits et de dire « Vous pouvez dire ça, mais voilà, moi j'ai quand même ça qui m'est parvenu » ; c'est ce qui permet parfois, qu'on arrive, à décoller un travail avec eux. » (SAJ de Verviers)

« Chez nous, il n'est pas rare que ces PV-là soient complétés automatiquement par le parquet, par une enquête de l'AS de police, bien souvent. Il y a, je crois, un souci d'objectiver et d'évoquer le vécu de l'enfant ; [...] les AS de police sont très sollicités par les parquets dans ces situations-là et c'est vrai que s'il y a un seul PV qui relate qu'il s'est passé un événement violent qui, en plus, parfois date de trois mois et qu'on a pas d'autre explication, je demande que tout ça soit complété par une enquête parce que tout simplement, les gens ont peut-être trouvé des ressources pour s'en sortir, en se séparant ou en consultant un service et, donc, que entre la date des faits et l'information au SAJ, il s'est passé des choses. » (SAJ de Dinant)

Chapitre 5 - L'analyse des témoignages

Dans le même ordre d'idées, les agents des services publics seront confrontés à une série de données émanant de sources diverses.

Il conviendra de les passer au crible de la critique historique quant à leur fiabilité, leur désintéressement, leur capacité de preuve, leurs modalités circonstanciées (spontané ou non, « in tempore non suspecto » ou non, leur caractère assumé ou pas (demande d'anonymat par exemple), leur caractère distancié ou non, etc.)...

« Une petite remarque : les deux rubriques, présence ou non de faits institués et témoignages, elles sont liées puisqu'il y a toute une différence entre effectivement, recevoir un PV qui relate des faits qui ont été constatés ou la grand-mère qui dit « ils se sont encore battus hier soir » et à la limite la suivante est lié aussi (maximisation des intérêts personnels) ; je l'ai particulièrement ressenti dans la situation dramatique qu'on a vécue, et surtout au moment où le SAJ est mis en cause. C'est que dans cette situation-là, effectivement, des membres de la famille et qui avaient un intérêt, ont pu dire « ils sortent le soir, il y a de la drogue, il y a des choses comme ça », mais il n'y a jamais eu un seul PV dans cette situation et donc on est quand même souvent confrontés à ça ; je pense aux grands parents, c'est quand même souvent fréquent que des grands parents téléphonent au SAJ ou envoient un courrier, ou leur avocat, en disant « les enfants ne sont pas bien soignés » et des choses comme ça et donc on est dans l'ordre du témoignage, du témoignage de quelqu'un qui peut-être est impliqué dans la situation. Les faits institués qui sont des PV, des rapports officiels sont à mettre en balance avec des témoignages puisqu'ils ont une portée différente ». (SAJ Dinant)

« Quand on a des questions, on écrit au parquet, par rapport à un fait précis, par rapport à une enquête de voisinage, et on inscrit aussi le caractère urgent ou pas de ce qui est dénoncé. Ou si un grand-père téléphone parce qu'il reçoit ses petits-enfants et les petits enfants se sont plaint que quand ils retournaient en week-end, le papa consommait beaucoup, et je dis « Vous savez bien que moi je ne peux pas », il me dit : « Oui, je sais bien mais j'appelle, je sais bien que vous allez dire que c'est à moi, mais tant pis ». Evidemment c'est beaucoup plus simple quand les choses sont claires comme ça, je pense que le grand-père joue pleinement son rôle et on peut dire au papa « Voilà qu'est-ce qu'on fait avec ça ». Et aussi par rapport à la parole de l'enfant, le grand-père avait juste peur que du coup, les enfants ne disent plus rien, mais ça dépend comment on traite, comment on amène ça au papa, comment on présente ça aux enfants, c'est tout le travail de l'institution et du délégué de pouvoir utiliser les éléments sans que ça se retourne et contre l'enfant et contre le parent. Il faut être prudents dans ce qu'on dit, tout en veillant à ce que 'ce qui est dénoncé' soit bien pris en compte pour que les retours le week-end se passent mieux et que les enfants soient plus sereins. » (SPJ de Neufchâteau)

« Un intervenant qui me dit « La maman a un nouveau compagnon, mais je pense que vous devriez lui demander son casier judiciaire ... parce qu'il a vraiment une sale gueule ! » ...

Je lui dit, « Vous savez, il y a plein de gueules d'amour qui sont des gens très dangereux. »

Alors, en plus, je ne sais pas, je suis peut-être très tolérante question sale gueule, mais j'ai reçu ce monsieur hier, et franchement, il y a pire...

Mais bon... la demande elle-même...

Et puis, j'ai rectifié aussi à l'intervenante, que je ne demandais pas de casier judiciaire, si ce n'est dans les situations - parce que c'est obligatoire – dans les dossiers de famille d'accueil, et on ne le demande pas comme ça ; on dit «Madame, monsieur, quand vous avez le temps, vous pourrez aller chercher l'extrait de casier judiciaire » - ... Mais si j'ai des inquiétudes par rapport au fait que la

maman cohabite avec un nouveau monsieur « dont on dit que » - alors je demande au parquet d'objectiver au niveau de mes inquiétudes – si il y a problème. » (SAJ de Dinant)

« Tout dépend de la sorte d'information que le délégué peut recevoir, la portée différente que peut avoir un rapport qui normalement objective la situation et puis les témoignages de certaines personnes ; dans ce domaine-là il y a aussi tout ce qui est audition d'enfants quand il y a des suspicions de maltraitance ou d'abus. Je ne sais pas si c'est comme ça chez vous, le témoignage d'un parent qui dit « il est allé en week-end chez son papa il s'est passé ça ou ça ». Ou bien de nouveau les grands-parents qui disent « elle est venue en vacances et elle avait des boutons partout, des choses ainsi ». Et puis dans les suspicions de maltraitance ou d'abus sexuel, il y a l'audition de l'enfant, qui normalement est censé objectiver ce qui s'est passé, si ce n'est qu'on est parfois confrontés à des enfants qui dans l'audition disent « non, finalement... ». J'ai été confronté à une petite fille qui m'a dit « Je sais que je suis là parce qu'on a touché à mon pepet, mais je ne vous dirai pas qui l'a fait », je crois qu'elle avait cinq ans. » (SAJ de Dinant)

« Ça dépend de la personne aussi qui nous contacte, le lien avec la situation générale, si c'est une personne, une grand-mère qu'on connaît bien avec qui on collabore, c'est clair qu'on tient compte de ce qu'elle nous dit tout en disant à la grand-mère « je ne vais pas taire ce que vous nous dites » et je ne vais pas non plus dire d'où ça vient, il faut aussi qu'ils assument leurs propos. Et quand c'est des voisins, on renvoie les gens vers la police en disant « vous êtes responsable de ce que vous avez à dire », on renvoie vers l'agent de police, si pas pour déposer plainte, en tout cas pour faire une déposition. Quand ils ne veulent pas, on se dit quand même qu'il y a quelque chose de compliqué ou quand ils ont peur des représailles, là c'est plus compliqué car qu'est-ce qu'on fait de ce qu'on a entendu en sachant qu'ils n'iront pas déposer plainte? Ca arrive qu'on écrive au parquet en demandant une enquête de moralité ou qu'il confie une mission à l'agent de quartier pour voir un petit peu, sans spécialement chercher quelque chose de précis mais en disant « On a des inquiétudes, on voudrait plus d'informations », et généralement le parquet nous suit. (SPJ de Neufchâteau)

« Il y a quand même des gens qui écrivent ou téléphonent parce qu'il y a trop de bruit à côté, mais il y a aussi des témoignages de voisins où le bébé pleure des heures et des heures et puis on entend que ça crie et puis il ne pleure plus donc il y a quand même ... et donc où les gens peuvent porter le signalement, mais en ayant informé les personnes intéressées : « Voilà, je suis inquiète par rapport à ce qui se passe chez vous, je ne reste pas avec ça, j'ai écrit ou j'ai téléphoné au SAJ ». Donc, à ce moment-là en général ils ne sont pas trop d'accord, donc ce qui leur est dit c'est qu'ils peuvent effectivement s'adresser à la police ou au parquet, en demandant à rester anonyme, et s'ils ne sont pas d'accord de le faire, si ça devient préoccupant, j'écris au parquet en disant « on me dit qu'il se passe ça, il devient important de vérifier » ; donc c'est vrai qu'à ce moment-là le témoignage finalement devient un fait institué. » (SAJ de Dinant)

« Parfois on n'en fait rien, quand ce sont des choses complètement farfelues ou l'intérêt c'est juste de nuire... il y a des gens qui appellent et ça repose sur rien, enfin la première fois on peut s'inquiéter et creuser un peu et quand on connaît les gens, on se rend compte que ce qui est dit est tout à fait faux et il arrive qu'on écoute et qu'on dise clairement qu'on ne fera rien de ça. » (SPJ de Neufchâteau)

Chapitre 6 - Le décodage des éléments de communication non manifeste (les « infra-textes »)

Le concept d'infra-texte désigne des éléments de communication qui, pour n'être pas manifestes, n'en sont pas moins présents. Cette dimension est essentielle dans les contextes de relative inégalité (soumission ou résistance, culpabilité ou tendance au déni, message codé, etc.)

Dans des contextes qui sont souvent interculturels (au sens générique, incluant les dispositions sociales), l'infra-texte est souvent présent : des silences sont lourds de signification, des protestations peuvent être des appels au secours, des demandes d'aide peuvent être contraintes par le milieu, etc.

Dans son ouvrage *La misère du monde*, Pierre Bourdieu retient « deux extraits assez longs qui condensent tous les schèmes mis en œuvre dans une enquête administrative de contrôle » concernant des personnes touchant le revenu minimum d'intégration. « Sollicités, voire sommés de livrer l'état de leurs ressources et de leur santé, leur manière de vivre, leur histoire familiale, leur intimité, les RMistes résistent soit par la brièveté de leur réponses, par l'économie de mots et par le silence, soit pour les plus endurcis, par diverses formes de mises en scène de la misère, dont la plus fréquente est le discours pour assistante sociale. »⁶³ Cette description correspond bien à ce que nous entendons par infra-texte.

Une « mise en doute » par rapport à la surface des échanges est donc essentielle pour comprendre les véritables ressorts de la situation.

« - Exemple : revenir sur la parole dite, selon que le conjoint est ou n'est pas là, une fois on dit « blanc », une fois on dit « noir ».

- Mais il y a peut-être d'autres type d'infra-textes dans des attitudes, dans des choses qu'on observe. **Ce n'est pas simplement des dits ou des non-dits, ça peut être toute une série d'éléments, d'attitudes qui peuvent apporter une connaissance plus fine de ce qui se passe tout en brouillant les cartes aussi, le cas échéant.**

- Un exemple est assez flagrant, c'est ce genre de famille où il y a systématiquement un enfant qui va mal. Donc, « à l'écran », on a l'enfant qui va mal. Et puis on se rend compte après que ça ne s'arrange pas trop mal, et puis alors six semaines après on est ré-interpellés, ce n'est plus l'aîné, c'est la deuxième, puis ce n'est plus la deuxième, c'est le dernier, et puis etc. Et donc, c'est vrai que la tendance c'est : on réagit par rapport à un enfant à chaque fois, jusqu'au moment où on se dit qu'il y a quelque part très probablement quelque chose qui se passe dans la famille puisqu'il faut toujours qu'il y ait un enfant qui aille mal. Et en-dessous de ça, en filigrane « Qu'est-ce qui se passe ? Et comment se fait-il que la famille a besoin d'un enfant qui va mal pour que ça tourne ? » Parce que finalement « ça tourne » quand c'est comme ça ; ça tourne mal, mais ça tourne. Et toucher à ça, à « Il y a un enfant qui va mal », ce n'est pas facile, parce que quand il y en a un qui va mal, c'est lui qui occupe tout l'écran et quand il y a un cessez-le-feu, il n'y a plus rien : et on ne discute pas de « Comment ça se fait que c'est comme ça que ça fonctionne ».

Ce qui nous apparaissait aussi, c'est que dans une famille assez chaotique où il y a quatre, cinq enfants où il y en a trois où il se passe quelque chose, refus d'école, et puis il y en a un 4ème pour qui, visiblement tout va bien. Il faut peut-être se poser un peu la question « Tiens, mais quelle

63 Pierre Bourdieu, *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993, p. 931.

fonction il a dans la famille en se montrant à ce point tout petit, insignifiant et en n'interpellant jamais ».

- Oui, donc le fait qu'il semble aller bien, ne veux pas dire qu'il va nécessairement si bien que ça.

- Oui, et il y a aussi le fait – quand on en parle, quand ils viennent au bureau avec les enfants, parce qu'ils n'ont personne pour garder les enfants, l'enfant reste dans la salle d'attente en attendant les parents. Alors, c'est plutôt celle qui est au téléphone qui voit un peu comment les enfants fonctionnent. Quand on voit la famille à plusieurs et en interaction comme ça, sans avoir l'air d'y toucher on a des tas d'information « en visuel ».

On voit les enfants, est-ce qu'il y a des jeux chez eux, est-ce que c'est adapté, s'il y a un interdit, est-ce qu'il se fait ou pas ? Il y a des tas d'éléments comme ça, qui viennent, quand on voit la famille en interaction.

- Et dans la situation que tu évoquais la fois dernière, les deux garçons qui ne voulaient plus voir leur maman et qui ne disaient rien, et qui ne voulait pas même en parler, ni même en entendre parler. Ça fait partie aussi des « il y a quelque chose derrière ? ».

- C'est vrai que la phrase « la passivité est une action » : c'est tout-à-fait clair. Vraiment ne vouloir rien faire, rien exprimer et rester figés, c'est fort interpellant.

- Parfois le délégué me dit, « Je l'ai convoqué plusieurs fois, mais il n'est pas venu. » Parfois le fait de ne pas venir plusieurs fois en rendez-vous, c'est un message. Lequel ? On ne sait pas, mais il y en a un. D'autant plus quand c'est la personne qui est venue demander de l'aide, on la convoque et elle ne vient pas. C'est aussi un expression de quelque chose. Donc oui, le non-verbal a aussi...

- Le fait qu'elle ne vienne pas, ce n'est pas nécessairement un refus de collaborer, c'est ce que vous voulez dire ?

- En tout cas ça signifie quelque chose.

Le jeune ne vient pas : « qu'est-ce qui fait que ? » On peut essayer de [le faire venir] on peut essayer de le contacter, ou de se dire, tiens, je vais aller voir [à la maison].

Parce que ce sont des réponses aussi à quelque chose. Surtout quand on est demandeurs.

Qu'est-ce qui fait qu'on a demandé, et, parce qu'on met des choses en place, ils ne viennent pas ?

- Oui, c'est pour ça que moi je l'avais mis dans ce qu'on avait appelé l'« infra-texte », - parce que c'est « moyen de communiquer ».

*Donc je voulais le mettre là parce qu'il y a des éléments qui sont repris, « la passivité », tout ce qui est « ne pas venir aux rendez-vous » – tout ça, on est là-dedans dans ce qui est des **moyens de communication non-manifestes mais présents**.*

*- Oui, et ce sont les éléments d'observation et non manifestes qui t'amèneront à faire une hypothèse : je crois que c'est important de les relever ensemble – tant sur le **visible** (yeux-oreilles) que en prenant un **recul sur certains éléments de la situation**, et qui sont – oui, « on observe que » madame parle tout le temps, monsieur ne parle pas. Ou on peut mettre aussi le fait de rater quatre rendez-vous.*

*- Mais c'est vrai qu'on se rend compte, qu'on observe, par exemple ; une déléguée qui est allé présenter un petit garçon dans un SRJ, mais il avait fallu le mettre en CAU tellement c'était grave. Donc, il n'est pas repassé par sa maison, et donc c'est le délégué avec une personne du CAU qui est arrivé avec le petit du SRJ, et le gamin était, plus ou moins, ça n'allait pas trop mal. Les parents sont entrés dans le couloir : et il a fait une crise, il a tiré sur son pull il l'a déchiqueté, il en a fait de la charpie.... donc c'était quelque chose qu'il veut communiquer – donc, l'hypothèse, finalement c'est que le fait de retrouver sa mère et son beau-père le mettent dans cet état là... mais donc, ça, c'est des choses, **des attitudes et des comportements, qui veulent communiquer quelque chose.** »*

Chapitre 7 - L'analyse des intérêts : y a-t-il maximisation des intérêts individuels particuliers ?

Nous vivons dans des sociétés où l'individu a pris une place de plus en plus grande. Les thèmes de la « réalisation de soi » de la « reconnaissance », souvent d'ailleurs très ambigus, rencontrent un grand succès.

Parallèlement, les collectifs font l'objet d'attaques systématiques, en ce compris le collectif familial. Pierre Bourdieu a bien montré, par exemple, que les stratégies de marketing, élaborées par classes d'âge, pouvaient transformer le collectif familial, lieu de solidarité et de désintéressement par excellence, en une arène où surgissent les disputes pour l'accaparement des ressources. Chez nous, la campagne de la banque Dexia⁶⁴, s'appuyant sur un site internet permettant aux jeunes de comparer leur argent de poche à la moyenne régionale (sic) allait clairement dans ce sens, en même temps qu'elle introduisait les raisonnements marchands au sein d'un collectif supposé mû par le désintéressement : les jeunes étaient invités à vérifier que leurs parents n'étaient pas de « piètres sponsors » en calculant le ratio corvées à assumer/rémunération (argent de poche) reçue.

Ces points sont indicatifs d'une tendance lourde, qui possède par ailleurs une face positive, qui conduit l'individu à évaluer les situations par rapport à ce qu'elle produisent par rapport à lui-même. La revendication d'une « vie à soi » est certes légitime mais la question est de savoir si les protagonistes du collectif familial sont capables ou non de compromis entre la dimension individuelle et collective, le désintéressement et l'intérêt, l'attention à soi et l'attention à l'autre. Les deux extrêmes (la tendance à la maximisation ou la négation sacrificielle) pouvant être considérés comme préoccupants.

« On avait du mal en entretien parce qu'on avait l'impression que la gamine n'existait pas parce que la mère était vraiment centrée sur elle-même – elle avait aussi un petit frère.

Et cette maman agit pour son propre intérêt ; elle ne vise que son propre intérêt, tout est fait pour que ça ne lui nuise pas dans ses activités, aussi bien personnelles que professionnelles, ou dans ses relations intimes avec ses différents partenaires. Elle vivait là-dedans cette maman.

Et elle ferme un peu la porte par rapport à sa gamine, elle dénigrait tout ce qu'elle faisait. » (SAJ de Dinant)

Dans les cas de conflit parentaux par exemple, les parents peuvent en venir à oublier complètement le bien de l'enfant et s'en servir contre l'autre.

« - Dans l'apport de soins aussi, une petite fille était gravement diabétique, à un moment donné j'ai quasiment assisté à un concours de chez qui elle avait fait le plus de crises ; c'est chez toi, etc. chez moi ... En tout cas c'est toi qui n'a pas fait ci ; non c'est pas moi c'était pas ma semaine. Aller voir le diététicien tel jour, et la mère disait « je ne veux pas y aller » et le père

64 En septembre 2003, la banque Dexia suggère aux jeunes (via son site internet "Axion") de faire signer une convention à leur parents, dans ces termes : "T'es toujours fauché(e) parce que tes parents sont de bien piètres sponsors? Leur affirmer sans sourciller que tes potes reçoivent plus d'argent que toi, ne sera pas très efficace. Par contre si tu peux étayer ton argumentation avec quelques chiffres, tu gagneras en crédibilité. Grâce au module ci-dessous, tu peux voir si tu reçois plus ou moins d'argent de poche qu'un jeune de ton âge et de ta région. Si tu te trouves clairement sous la moyenne, sauf motif apparent, tu peux toujours aller te plaindre et réclamer une substantielle augmentation. Les accords oraux sont courants dans les familles, mais tu serais surpris de voir à quels moments inattendus Alzheimer peut faire des siennes! Pour éviter ce genre de problème, Axion t'a préparé un contrat qui fixera une fois pour toutes les accords que tu as passés avec tes parents. N'oublie pas de leur demander une petite signature... ainsi tu auras la somme d'argent qui t'est due. Ce n'est pas très agréable de devoir mendier chaque mois son argent de poche. Alors organise - et si possible automatise - le virement de ton argent de poche."

« Mais enfin c'était convenu que chez le diététicien c'était toi qui aille », etc. L'atteinte à l'intégrité physique était là.

- Il y a aussi le fait que si l'enfant est malade, même une bronchite, s'il doit continuer les antibiotiques, on ne passe pas les antibiotiques à l'autre qui vient le rechercher alors que la boîte n'est pas finie parce que, à la limite, s'il en veut c'est à lui d'aller les chercher et les payer avec ses sous. Où est l'intérêt de l'enfant? C'est d'avoir une continuité dans son traitement. Or l'antibiotique, on ne sait pas l'avoir comme ça donc il faut aller chez le médecin, enfin c'est des bêtes trucs en soi mais qui ont de l'importance. C'est comme si on était dans un bac à sable, et on a deux personnes immatures qui sont là et qui n'arrivent pas à céder. Parce que quand elles arrivent à céder et que dans l'intérêt de l'enfant, ils se disent « il faudrait quand même que, avec quelqu'un de neutre, on puisse un minimum communiquer », c'est qu'on a déjà passé une étape.

- Des parents qui vont chez le médecin aussi après avoir repris leur enfant le vendredi à 16h, à 16h30 ils sont chez le médecin pour faire visiter l'enfant et constater s'il y a quoi que ce soit.

- Ou des enfants qui sont vraiment pris en otages dans la mesure où quand ils reviennent de l'un chez l'autre, on recherche la moindre trace de coup et puis on va vite chez médecin pour dire qu'il y a eu coup alors que c'est peut-être une griffe d'un jeu entre enfants et c'est vrai qu'ils sont pris là-dedans et qu'à un moment donné ça va jusqu'à faire des constats à la police ou bien des choses comme ça et que les enfants qui sont là-dedans c'est quand même vraiment pas évident à vivre. »

La question de la maximisation ou non des intérêts peut être très délicate, surtout quand elle touche à la question de la confrontation des droits, comme dans le cas de ce papa qui s'était découvert transsexuel et qui avait décidé d'assumer son identité sexuelle au grand jour, ce qui pesait lourdement sur les enfants, notamment à l'école.

« On n'a pas trouvé de réponse parce que, à partir du moment où le problème est nié par le papa et la maman en l'occurrence, la seule chose qui peut changer est la manière de percevoir de l'enfant finalement, que ce ne soit plus un problème, que d'autres élèves ne se moquent plus de son père ou que le père n'aille plus à l'école mais ça le père il a le droit d'aller à l'école, il le voit comme ça, donc il n'est pas question qu'il n'aille plus à l'école. « J'assume complètement, j'ai le droit d'aller à l'école, peu importe qu'il y ait des réactions ou pas ». Donc le changement doit venir de l'enfant lui-même qui ne perçoive plus que son père soit l'objet de moquerie, qu'il trouve le moyen de répondre aux moqueries ou que l'institutrice, on peut rêver, fasse une animation en classe.

- Je crois que là-dedans ce qui est important c'est « Est-ce que l'enfant est au centre des préoccupations », ou bien finalement l'intérêt de l'enfant passe après l'intérêt de parents qui veulent un peu avoir toujours raison, avoir tous les droits etc. » (SAJ de Tournai)

« Moi je trouve que, à nouveau, la notion de temporalité est vraiment importante. Parce qu'en fait à certains moments, les gens peuvent peut-être être plus dans la « maximisation de leurs intérêts » lorsqu'ils sont en train de vivre quelque chose. Quelque chose de plus difficile ou quoi ; et puis ils peuvent redevenir un peu plus solidaires du système. On a vu par exemple pas mal de gens, de parents un peu « paumés », on va dire, et qui mettent dans le fait d'accéder à une formation absolument tout - « aller à une formation », c'est vraiment le Nirvana, « être en formation » ; parfois même au détriment d'une organisation familiale, et pour

une formation qui va sans doute déboucher sur rien du tout. Mais c'est vraiment le besoin de vivre, de faire quelque chose pour soi.

Et d'un autre côté on se dit « mais pourquoi mettre toute cette énergie pour ça ? », mais en respectant le fait que « peut-être bien que ça va contribuer aussi à un climat plus serein au niveau de la famille parce qu'il y a une ouverture vers l'extérieur à un moment donné » . » (SAJ de Dinant)

Chapitre 8 - Le poids des modèles de laboratoire : les hypothèses candidates structurantes

Michel Callon a bien montré que dans la société scientifique qui est la nôtre, les comportements relationnels et éducatifs sont partiellement confrontés à des « inventions de laboratoire » opérées par les sciences sociales, qui sont insérées dans la société et y jouent un rôle actif. Le sociologue a même parlé à leur propos d'« acteurs non humains » aussi agissant dans une situation que les acteurs humains.

Pensons à un cas récent : la théorie de l'attachement, qui s'est immiscée dans le regard qui est désormais posé sur les gestes et attitudes des parents envers leur enfant.

Deux gestes analytiques sont à poser dans le contexte qui est le nôtre :

- *le repérage de ces acteurs éventuels* ; nous proposons de les désigner sous le terme « d'hypothèse candidate » (à dire le sens de la situation), pour rappeler, d'une part, que la science ne produit jamais que des hypothèses que l'on cherche à invalider et pour signifier, d'autre part, que dans toute situation plusieurs lectures structurantes sont possibles ;
- *la vérification que ces acteurs convoqués le sont à juste titre* ; par exemple, pour qu'une double contrainte puisse qualifier une situation, il faut trois conditions (une relation de dépendance, l'émission d'un ordre contradictoire (on ne peut y obéir sans y désobéir) et l'impossibilité de se soustraire à cet ordre) ; l'agent doit vérifier que la prétention des hypothèses à dire le sens des situations est bien fondée, ne serait-ce que parce que toutes les conditions prévues sont bien réunies.

« - *Il y a des tendances suivant des époques, j'imagine. Il y a des courants, il y a aussi tout ça qui joue.*

- *Et ça peut passer de mode, mais on a quand même beaucoup parlé dans le temps « d'enfants-symptômes », maintenant ça va mieux... On a trouvé autre chose. Ça c'était flagrant aussi, c'était aussi une hypothèse...*

- *Et ce qui est important aussi, quand on voit le rapport de l'expert, mais aussi des délégués, c'est « il souffre des troubles de l'attachement » ... moi je leur dis, je leur demande « En quoi ? » « Donne un peu des exemples, ça veut dire quoi ? » Parce que parfois on met des grands mots – mais je me dis, « C'est possible », mais alors à un moment donné on a des comportements, des attitudes qui font penser qu'on est là-dedans. Oui, et je pense que parfois, le fait de nommer les choses, ça permet de voir « Est-ce que c'est vraiment dans ça qu'on est ou pas » ou « Les comportements qu'il manifeste peuvent avoir tendance à dire que ? ». Les grandes phrases comme ça, j'aime encore bien demander mais « En quoi ? » on est peut-être là-dedans, on a une hypothèse, et alors parfois il y en a une autre qui arrive et...*

- *Oui, l'aliénation parentale est aussi avancée comme hypothèse dans les conflits civils par exemple.*

- *Mais aller vraiment dans le concret comme ça : faire un peu entre guillemets « la chasse aux mots », parentification, troubles de l'attachement etc., et quand ça vient dans les discussions, parce que, ça passe souvent aussi au-dessus de la tête des personnes et du commun des mortels – donc ça me semble un peu inéquitable d'utiliser tout le temps ces mots là avec les familles - mais*

oui : faire la chasse à ces mots-là tant dans les écrits que dans les discussions. Et toujours bien voir ce qu'il y a derrière dans le concret.

Tant dans les discussions avec les délégués quand voit un petit peu l'évolution de situations, que dans les discussions avec les services, que dans les discussions où on met en route, à un moment donné, le programme d'aide avec les conseillers. Et c'est vrai que ce n'est parfois pas évident parce qu'une fois qu'on rentre dans « on a trouvé ce qui ne va pas » ou « il y a des problèmes d'aliénation parentale », ça peut être rassurant, ça ronronne un peu, donc quelque part « on a trouvé » et maintenant il faut essayer de trouver la solution en fonction de ça.

Mais c'est vrai que c'est... il faut toujours aller dans le concert – et là, ça peut limiter un petit peu les dégâts que peuvent faire ce genre de chose, se raccrocher automatiquement à ce genre de choses comme ça, ça peut être très embêtant. »

Il est fait remarquer que les modèles de laboratoire, en tant qu'hypothèses candidates structurantes, ne sont pas les seuls à structurer la situation. Des hypothèses de travail, amenées par l'une ou l'autre partie – service, famille, avocat, etc. – peuvent aussi « faire le pli » dans la situation, avec des bonheurs divers, mais quand le pli est fait, il faut en tenir compte pour la suite, même si c'est pour tenter de le déplier.

« - *Oui, par exemple des services qui sont intervenus dans une situation où ça n'a pas marché, ça n'a pas collé. Et donc, en général ils ont une certaine détermination, une certaine hypothèse que de toutes façon, les carottes sont cuites et qu'il n'y a rien d'autre à faire : « La maman ne veut pas collaborer avec eux », ça veut dire qu'il n'y a aucune chance.*

Par exemple dans une situation très difficile de conflit de couple et d'un parent très mal dans sa peau etc., on sollicite un service pour faire un bilan des enfants, pour voir un peu si eux s'y retrouvent, mais « elle ne collabore pas », et on se rend compte aussi que le service, ils téléphonent en juillet – ils sont en vacances, donc aller-retour – et il n'y a pas grand chose qui se passe... Donc conclusion après deux mois, le service dit « on ne sait pas travailler dans cette situation, et donc il faut placer les enfants parce que c'est impossible de travailler en famille » ; et l'hypothèse c'est « cette mère ne saura jamais collaborer avec personne, ne collaborera pas, ce n'est pas la peine, et donc, il faut aller vers autre chose ».

Et donc, sur base d'une expérience avec les familles, les services ont parfois une hypothèse déterminée : « c'est comme ça, ce n'est pas autrement », alors que si on requestionne un peu pour voir vraiment « comment ça c'est passé ? » : oui, peut-être que ce n'est pas si évident que ça.

- *Oui, sinon, on n'avance pas, il faut pouvoir imaginer que les choses vont bouger, sinon on reste avec des situations de fait qui n'évolueront jamais, il faut savoir prendre du recul, pour les mandants et les intervenants et se dire que les choses peuvent changer : sinon, on n'avance pas ; et par rapport aux familles, il faut qu'elles arrivent aussi à dépasser une hypothèse qu'elles amènent, il faut aussi qu'elles acceptent de d'avoir un autre regard sur la situation – ce qui est parfois difficile quand elles ont des avocats.*

- *Parfois pour nous (conseillers), c'est vrai que les avocats peuvent être aidants parce que ça rassure le parent, le parent un peu démuni qui dit « en tout cas, moi je vais venir avec mon avocat, et ça va chauffer ! » et en général je leur dis « ça c'est une bonne idée ! ».*

Parce qu'on a des avocats qui peuvent jouer un rôle apaisant, rassurant, qui aident à prendre du recul, qui disent « attendez, on va rediscuter ensemble ».

Mais parfois, parce qu'ils ont justement, parce qu'ils sont un tout petit peu formés – je ne sais pas où ils sont formés - alors ils s'accrochent franchement à ce que tu appelle des « créatures de laboratoire ». Enfin, j'ai eu une avocate une fois, c'est vrai que cette maman avait vécu, vis-à-vis du papa, des choses difficiles, mais cet avocat restait complètement figé en disant « mais ce père a été

*violent à un moment donné, il est violent un point c'est tout, la violence : on est violent ou on ne l'est pas », enfin des choses aussi radicales et ça devenait une analyse de bistro.
Je trouve que l'idée d'hypothèse, il faut le mettre en lien avec incertitude, et que de toutes façon ça doit être discuté. »*

Il est aussi fait remarquer que les hypothèses candidates structurantes peuvent être des sortes de « philosophies », très communément partagées à des époques données, au point qu'il n'y a guère de place pour un autre point de vue. Il a pu y avoir, dans le secteur, des mouvements de balancier qui mettaient le focus tantôt sur la famille, tantôt sur l'enfant. Les mandants doivent pouvoir faire le contre-balancier. C'est un élément dont il doivent tenir compte par exemple dans la consolidation de l'agencement, auquel ils participent, en cherchant le meilleur équilibre possible.

Chapitre 9 - Existence ou non d'un « réseau de soutien » ou d'un « agencement », à co-construire

Affronter les situations de la vie quotidienne est sûrement plus simple si l'individu peut s'appuyer sur un « réseau de soutien ».

Un tel réseau possède les caractéristiques suivantes : il peut être piloté par le bénéficiaire librement, il constitue une ressource parce qu'il permet une confirmation du statut de la personne comme « personne ordinaire » (interactant social légitime), parce qu'il assure du lien et qu'il rend possible l'exercice d'une solidarité « locale ».

Il ne faut pas croire que ce réseau est limité à des acteurs humains : des dispositifs techniques y jouent souvent un grand rôle.

Pour bien analyser le réseau de soutien, le concept d'« agencement » défini par Félix Guattari peut être utile. Ce concept est plus large que celui de structure ou de système (par exemple : le système familial, le génogramme, etc.), parce que justement il comporte des composantes hétérogènes (matérielles, biologiques, sociales, « machiniques » ou techniques, imaginaires, etc.).

L'agencement est à la fois un contenant (une série de relations dans lesquelles le sujet est imbriqué) et un contenu (il produit un « territoire mental » sur lequel le sujet peut s'appuyer, qui est évolutif ou qui se bloque, qui est ouvert sur des possibles ou non, qui est le lieu de cumuls (tout s'organise de la même manière dans des domaines divers) ou de transversalités (un progrès, ou plus simplement une « ligne de fuite » dans un domaine entraîne d'autres, « ouvre des possibles inattendus »).

Il est essentiel dans des situations de forte incertitude de voir si un réseau de soutien existe et s'il peut être l'occasion d'un « agencement » ouvert sur la transformation.

Cependant, il ne suffit pas de faire cette vérification : pour le groupe participant au séminaire, il va de soi que l'action mesurée qu'ils mettent en place DOIT viser à co-construire cet agencement, dans lequel ils s'incluent.

Le réseau doit être « approprié », c'est à dire appartenir à la personne.

*« L'agencement consolidé, je le trouve important parce que il y a le réseau de savoir faire appel à tel ou tel service, mais il y a tout un réseau aussi qui est le réseau du voisinage et le réseau familial et moi, ça me paraît important parce que **c'est quelque chose que les gens maîtrisent eux-mêmes et qui reste** ; enfin qui peut être foutu, on se cause, on ne se cause plus, c'est vrai aussi, mais en tout cas, c'est quand même les gens qui peuvent maîtriser, y compris au niveau des enfants. On a eu des situations où on avait un gamin qui vivait en camping avec sa mère et il n'y avait pas de maltraitance mais madame était saoule un jour sur deux et donc le gamin, on avait parlé d'internat parce que ... dans son camping il avait des points de repère, il avait des gens bienveillants autour de lui et donc on avait pu se rassurer, bien sûr que là où il était, il aurait pu appeler la police au pire, mais je crois qu'il ne l'aurait pas fait par peur que maman ne soit sanctionnée. Mais on s'était rassuré que s'il rentrait de l'école à 4 h et que si maman était étendue par terre, ce n'est plus à lui de la ramasser mais il y avait tel ou tel, il y avait trois personnes qui jouaient le jeu et qui, en même temps, bien-sûr s'indignaient face à cette mère qui devrait faire des efforts mais ils n'impliquaient pas le gamin là-dedans, donc on avait quelque chose de tout à fait rassurant et qui permet aussi, même s'il y a un service qui intervient dans une situation comme celle-là, que les personnes ne se scotchent pas à tout prix au service et qu'elles continuent à compter sur leurs propres ressources. On a des familles, quand on met fin au SAIE, c'est des pleurs dans le bureau, ils sont perdus parce*

qu'ils se sont tellement accrochés à la bouée qu'on leur a proposée que finalement, il n'y a plus que ça qui tient et quand à un moment donné, il faut quand même bien, parce que les services vont nous dire « il y a une amélioration suffisante, il y a des choses qui ont été travaillées, c'est vraiment le moment de leur rendre le pilotage de la situation », les gens sont complètement perdus et bien souvent, 3 jours avant le rendez-vous il y a une cata pour, à tout prix, pouvoir encore compter sur l'intervention du service ; donc on trouvait cet élément-là de réseau propre et créé par la famille et par l'enfant particulièrement important. » (SAJ de Dinant)

Il faut veiller à ce que cet agencement puisse rester possible dans le milieu naturel de l'enfant, et la question peut être à mettre en lien avec la situation socio-économique, comme le note le SAJ de Dinant.

« Par exemple, on a pour l'instant un projet du CAAJ à Dinant, cette année-ci a été de parler d'un soutien à la parentalité dans un contexte de précarité – donc on a une synergie avec les CPAS, et donc, on organise quatre séances animées par Christine Mahy, qui est la présidente du Réseau belge de lutte contre la pauvreté, et donc on a déjà eu une réunion, un soir, avec des CPAS, des gens du secteur de l'AJ et les CAAJ.

Et, par exemple, un thème qui est arrivé, c'est par rapport à des enfants qui sont en institution : qui bénéficient – et tant mieux – étant en institution, d'un confort, d'une sécurité de soins ; par exemple s'il y a besoin de logopèdes, il aura un logopède ; s'il a besoin d'un appareil pour les dents, il aura un appareil pour les dents. Ce qui, finalement, l'éloigne de son réseau « naturel ». Ce que je veux dire, c'est que l'enfant reste en phase avec un réseau, et qu'il puisse bénéficier d'un réseau qu'il a construit lui-même ou qu'on construit avec lui : à la limite c'est important y compris sur des situations qui ne sont peut-être pas des situations compliquées. » (SAJ de Dinant)

La consolidation de l'agencement par des services demande de trouver la juste dose, ni trop, ni trop peu.

« - C'est vrai que ceux qui sont isolés socialement, parce qu'il y en a qui n'ont rien, la grand-mère, le grand-père, le cousin, etc. rien, ces personnes, moi je me dis toujours avec le travail des SAIE, c'est vrai que parfois ils disent « encore un peu » ; je me dis en fin de parcours, quand ils estiment que ce n'est peut-être plus leur service mais d'autres services, est-ce qu'une des missions n'est pas de chercher les personnes relais dans le quartier où la personne habite ; parce que sinon il y a des familles qui pourraient être suivies pendant dix ans, et alors le problème c'est que parfois cette tâche-là ils ne la font pas et alors c'est sûr la famille a été épaulée pendant...et puis se retrouve sans rien, mais je dis « est-ce que c'est professionnel de les laisser comme ça? ». Je pense que leur mission c'est aussi d'essayer de trouver, quitte à switcher un mois avec les relais, et c'est parfois des choses qui ne se font pas dans le travail de ces services-là.

- Il y a une situation bien précise où c'est essentiel, c'est les jeunes en autonomie ; on a quand même là des gamins et gamines de 17 ans et qui donc aussi évidemment s'accrochent à l'éducatrice qui vient tous les 3 jours comme à une bouée et on doit vraiment insister pour que se crée un réseau, et ça sera peut-être un service AMO, peut-être bien mais peut-être qu'il n'y en a pas et que l'idée est que le jeune soit dans un club sportif où il crée des relations, où il peut compter sur de la solidarité...

- Il faut pouvoir tester le réseau et faire un peu confiance aussi quand on a des parents qui proposent des solutions pour des retours en week-end. J'ai une mamy qui peut héberger une nuit, parfois il faut faire avec des bâtons de chaise, on fait un programme avec ce qu'ils nous amènent et on teste, parfois ça ne marchera pas, mais si on ne fait pas avec ce qu'ils nous amènent, on

n'avance pas non plus, et le but c'est qu'ils puissent fonctionner un jour avec leurs ressources à eux. On a une situation où je pense que les enfants retournent tous les week-end, et il y a 6 personnes dans la famille qui assurent les retours : mais ça marche ! Donc le papa gère, et quand il a un couac, le papa peut interpeller une autre personne ; et il y arrive donc on se dit c'est vraiment une situation qui évolue bien parce que les gens se sont mobilisés autour des enfants, ils se sont dit, le but c'est que les enfants puissent sortir un peu, ils ont eu des énormes disputes mais ils arrivent en tout cas à ne pas impliquer les enfants ; alors je pense que c'est magnifique et c'est leur réseau ; donc les enfants vont maintenant chez les grands-parents tout seuls, et là ils ont vraiment mis l'enfant au centre du projet et ils ont dit « les enfants ne doivent pas grandir là-bas, ils doivent revenir » et chacun s'est mobilisé. Mais ça veut dire qu'on doit faire confiance parfois à des choses un peu, beaucoup de bricolage, c'est ça ou pas de retour.

- En tout cas on doit faire confiance en la capacité des parents pour trouver les bonnes personnes chez qui il peut .. ; c'est vrai qu'un jour avec une tante ça peut péter mais on se dit on va faire confiance, il retrouvera d'autres personnes. Donc il faut aussi pouvoir faire confiance et se dire que ce parent-là il a vraiment le souci que son enfant rentre dans de bonnes conditions. »

Tableau récapitulatif

Type de données à prendre en compte	Types de questions à se poser	Evolution temporelle : ▲ ou ▼
<i>Les données concernant la subjectivation proprement dite</i>	Le respect de l'intégrité, la compromission de la subjectivation.	
<i>Le collectif familial (ou ce qui en tient lieu) échappe-t-il au fonctionnement de l'institution totale ?</i>	Il s'agit globalement de vérifier si des éléments d'extériorité existent dans la situation, permettant au système familial d'échapper à une fermeture qui violerait les droits du sujet le plus faible. Il peut être utile ici de se référer aux procédés constitutifs de l'institution totale tels que définis par Goffman : isolement matériel et immatériel, cérémonies d'admission, dégradation de l'image de soi, contamination, rupture du sujet avec ses actes, effets aliénants ⁶⁵ .	
<i>Les données d'observation recueillies par les délégués</i>	Il est proposé de les distribuer en 2 catégories : - les données socio-économiques ; - les données éducatives (par exemple, la question des limites) ; et d'étudier les relations entre ces catégories pour traquer les confusions, les amalgames et les implications abusives (notamment en matière de subjectivation).	
<i>La présence ou non de faits institués</i>	On vise ici les résultats de l'intervention d'instances dont le rôle consiste à dire le « réalité de la réalité » - par exemple un rapport de police. On veillera à en relativiser la portée (rapports répétés, rapport isolé, degré de force de l'affirmation...).	
<i>Témoignages</i>	On les prendra pour ce qu'ils sont et on les soumettra à quelques questions relevant de la critique historique (exemple : le témoin a-t-il ou non un intérêt à affirmer ce qu'il affirme ?).	
<i>Décodage des éléments de communication non manifestes (les infra-textes éventuels)</i>	Les comportements et les propos peuvent être porteurs de sens implicite, parfois très différent de leur sens apparent ou explicite. La formule « la passivité est une action » rend bien compte de cet élément particulièrement délicat. Il s'agit ici de rappeler que la mission de délégué inclut une certaine « écoute des silences » qui constituent une prise de parole restant virtuelle.	

65 A noter que ces procédés peuvent se retrouver dans tout collectif éducatif, y compris dans le travail en réseau. Pour la définition de ces procédés en lien avec la subjectivation, cfr J. Blairon, J. Fastrès, E. Servais et E. Vanhée, *l'institution recomposée, tome 2, L'institution totale virtuelle*, Bruxelles, Luc Pire, 2001, pp. 22 à 42.

<i>Maximisation des intérêts individuels particuliers ?</i>	On peut considérer la famille comme un collectif fonctionnant majoritairement au désintéressement et à la solidarité. Qu'en est-il de la capacité des protagonistes à en tenir compte, à se mettre à la place de l'autre, à opérer des compromis ?	
<i>Les hypothèses structurantes candidates</i>	Il faut se demander ici s'il y a (dans le chef des délégués, mais aussi de tous les autres protagonistes) des « hypothèses » (concept, schéma interprétatif...) qui prétendent à constituer le « chapeau » interprétatif global de la situation incertaine (exemple ; parentification, trouble de l'attachement...) et qui peuvent conduire à sur-estimer certains éléments ou à en oublier d'autres ; il faut ensuite se demander si cette prétention est fondée ; dans le cas de candidates multiples, il faut observer comment la lutte pour la légitimité se joue.	
<i>Co-construit-on un agencement consolidé permettant de pallier les insuffisances de ressources de tel ou tel protagoniste ?</i>	L'agencement consolidé est une forme particulière de « réseau de soutien » ⁶⁶ incluant une grande diversité d'acteurs, y compris non-humains, des « rituels », des systèmes relais, des systèmes d'alerte, etc.	

66 Dans l'acception que lui donne J. Fastrès dans sa contribution « Typologie du travail en réseau » in www.intermag.be

En conclusion : l'usage de la trame

Redisons que cette trame ne doit pas s'utiliser comme une « grille » systématique. Elle est un outil d'évaluation, c'est-à-dire qu'elle ne doit servir que si c'est nécessaire, dans les cas de forte incertitude, et être prioritairement au service des décideurs.

Il n'y a pas de hiérarchie entre les rubriques, hormis la position particulière de la subjectivation. Ce qui est essentiel dans son usage, c'est la mise en relation, toujours singulière, de divers éléments, dans une démarche d'action mesurée. C'est dire que sont présentes dans la trame, à tout moment, la décision du mandant et la mesure mise en place, et que ces éléments doivent, eux aussi, être référés aux autres éléments signifiants. C'est le principe du « tabouret à trois pieds » évoqué supra.

Ainsi, il serait plus juste de représenter les rubriques comme des entités non signifiantes en elles-mêmes, mais qui, en s'agrégeant à telle ou telle autre, donneraient, à l'instar des atomes, des molécules différentes d'action mesurée.

« - Mais il faudrait presque qu'on range les éléments dans un espèce de cercle et de se dire voilà, on fait un lien entre cet élément là et celui-là – et donc, il faut veiller, dans les solutions qu'on met en place à la primauté de ces éléments-là....- et le tout dans une temporalité qui doit tout le temps être ré-interrogée.

Et donc, tous ces éléments, on les voit bien (ce qui est difficile c'est de visualiser simplement, dans un schéma qui ne soit pas trop réducteur, et qui rende bien compte de la circularité de ceci) et ils sont possiblement (mais pas systématiquement) en lien.

- Tout comme l'idée de temporalité est importante - je crois aussi qu'en trame de fond, c'est l'idée de faire lien – est-ce qu'il y a du lien à faire entre telle et telle chose ?

Un lien qui serait à la fois, qui confirme quelque chose, ou qui ; bon, on a l'impression que la famille fonctionne comme une institution fermée mais qu'il y a quand même un élément qui montre qu'il y a un agencement qui peut être consolidé. Donc l'idée ce serait de mentionner, justement, que ce sont des agencements qui peuvent être consolidés – la mesure à prendre pour le service, serait de consolider cet agencement-là. »

On voit bien, par exemple, dans deux situations similaires (celles des papas transsexuels) que pour l'une, la question de l'institution totale est posée (le secret imposé par la famille, la violence conjugale), et dès lors, comment s'attaque-t-on à cela, alors que dans l'autre, où l'identité sexuelle du père est assumée et même revendiquée, la question se déporte ailleurs : quel agencement consolidé peut-on mettre en place, essentiellement au niveau de l'école, puisque c'est là que la situation fait problème, et avec quels acteurs?

CONCLUSION GENERALE

Des balises multiples, différenciées mais inter-connectées

Les différentes phases de la recherche-action nous ont de plus en plus éloignés de l'idée de construire un outil unique. Nous sommes arrivés au contraire à déterminer qu'il devait y avoir un référentiel unique et des balises multiples : la logique de l'accord d'une part et des balises « situationnelles » d'autre part.

Par balises situationnelles, nous entendons des balises qui peuvent servir de support réflexif à différents types de situations vécues par les agents qui ont en charge la co-décision ou l'aide à celle-ci et qui sont construites à partir de points de vue qui peuvent changer.

Nous avons pensé ainsi pouvoir proposer au lecteur des balises différenciées, activables à différents moments de processus différents :

- des balises générales adossées à la logique de l'accord et permettant de s'interroger sur le fait de savoir si cet accord en est bien un :
 - * balises concernant le degré d'homologie entre la visée et les moyens ;
 - * balises concernant la construction de transactions ;
 - * balises concernant le caractère réflexif de l'accord ;
- des balises spécifiques de différentes natures
 - * balise spécifique concernant les processus organisationnels mis en place par les services (et déclinés en fonctions) ;
 - * balise spécifique dont le centre de gravité est constitué des situations vécues par les jeunes et les familles et utilisée dans le contexte d'une qualification des situations ;
 - * balise spécifique concernant la prise de décision des autorités mandantes dans les cas où l'incertitude est particulièrement forte et la confrontation des droits particulièrement tendue.

Si ces balises sont distinctes selon le point de vue qu'elles adoptent (plutôt général ou plutôt spécifique) et selon le centre de gravité qu'elles se donnent (modes d'organisation du service, situations vécues par les jeunes et les familles, exigences liées à la nécessité de décider dans des situations de forte incertitude), elles sont évidemment inter-connectées dans les faits, même si elles ont été présentées ici séparément.

Les relations entre les balises

Nous avons le choix dans cette présentation de décrire les points particuliers où cette interconnexion, à chaque fois, paraissait possible. Nous n'y avons pas procédé, pensant que cette visée allait rendre finalement moins compréhensible la présentation de chaque balise en tant que telle.

Dans la pratique en effet, nous pensons que telle ou telle balise sera d'office mobilisée ou provisoirement laissée de côté. Un service qui déciderait d'installer une permanence, par exemple, sera probablement intéressé par la balise qui traite de la question de l'organisation en termes de fonctions, alors qu'un service qui a déjà procédé à ce choix devra moins y recourir, sauf dans des circonstances particulières (par exemple l'évaluation du fonctionnement de la dite permanence).

Ce sont donc les situations, les circonstances et les visées des services qui conduiront à utiliser telle ou telle balise et à la connecter à une ou plusieurs autres.

Les besoins pratiques, individuels ou collectifs, pourront aussi recommander tel ou tel usage.

L'importance de la culture de service

C'est le moment de pointer une donnée que nous n'avons encore que peu évoquée, mais qui est bien présente dans les matériaux récoltés : l'importance de la culture collective que peut construire un service et sur laquelle il peut s'appuyer.

*« Ce qui aide, c'est aussi quand une équipe est stabilisée dans la durée, et qu'elle peut construire sa propre culture et analyse de service. Et ça se construit dans la pratique et non dans la théorie. »
(SAJ Nivelles)*

C'est cette culture qui rend efficaces les moyens collectifs utilisés pour prendre du recul, comme les inter-visions, les réunions collectives, etc.

Quand le temps manque pour la construire ensemble, le regret en est exprimé.

Il s'ensuit que nous pensons que c'est au sein de ce travail collectif que les balises que nous avons pu mettre en lumière et que nous avons tenté de formaliser trouveront leur usage essentiel.

C'est d'ailleurs ce que le SAJ de Dinant a fait avec la balise concernant les situations de forte incertitude et de confrontation de droits tendue. *« Ce qui m'a paru tout à fait important, c'est un outil d'analyse mais c'est aussi quelque chose **qui a amené un plus dans l'état d'esprit au niveau du service, dans lequel on était déjà**. Ce qui est important, c'est parler d'incertitude et pas de risque ; de ne pas se focaliser outre mesure sur les difficultés socio-économiques sauf si effectivement ça engendre de réelles difficultés chez l'enfant ; l'état de subjectivation ; insister sur ce qui compte ; c'est que l'enfant reste Sujet dans ce qu'il vit et non manipulé par un tas de choses ; c'est les ressources ; ce qu'on avait appelé l'« agencement consolidé » ; la différence entre ce qui est témoignage et faits officiels et institués...*

Tout cela est dans nos têtes et sans se dire « on passe la grille en revue », c'est dans notre philosophie de travail et dans notre manière de réaliser les choses. »

Cela nous paraît d'autant plus plausible que notre recherche-action nous a donné à percevoir combien étaient présentes dans les services publics de l'aide à la jeunesse les caractéristiques que la sociologue du travail Danièle Linhart a découvertes dans plusieurs enquêtes réalisées dans la fonction publique :

« Engagement dans le travail, disponibilité, loyauté, mobilisation de toutes ses compétences pour être efficace, intériorisation des valeurs de l'institution, de ses missions, de sa culture, recherche du dépassement de soi dans son travail, etc. »⁶⁷

A lire les nombreux extraits d'interviews ou d'échanges que nous avons reproduits dans ces pages, on aura sans doute été frappé par l'omniprésence du questionnement et de la mise en doute de leurs choix, analyses, certitudes, valeurs, dont se rendent capables les agents.

67 D. Linhart, *Travailler sans les autres ?*, Paris, Seuil, coll. Non conforme, 2009, p. 125.

C'est certainement une des raisons qui fait que l'égalité au nom de laquelle ils se mobilisent, au profit de « l'intérêt bien compris » du plus faible, est présente dans leurs propres pratiques à l'égard des bénéficiaires.

Cette présence du souci de l'égalité dans la relation nous est apparue comme une des clés de voûte des pratiques d'évaluation dont nous avons essayé de rendre raison ; c'est sur ce souci que repose toute la cohérence du secteur.

Considérés réellement, par-delà les difficultés souvent fort graves qu'ils traversent, comme co-décideurs ou comme associés aux mesures qui sont prises, les bénéficiaires, dans leurs interactions avec les professionnels, dans les transactions qu'ils mettent en œuvre avec eux, peuvent ainsi contribuer à construire une société du Sujet dans des situations où elle peut sembler justement des plus compromise.

Annexe 1

« Recherche-action en vue de la construction d'un référentiel de balises pour les situations d'enfants et de jeunes en danger, en vue de soutenir la prise de décision des autorités mandantes »

Trame d'entretien pour les Services de l'Aide à la Jeunesse/de Protection Judiciaire

L'objectif de la recherche est de soutenir la formalisation des modalités pratiques mises en place par les services publics de l'aide à la jeunesse qui leur permettent de prendre des décisions le plus adéquatement possible face à des situations complexes, incertaines, voire déstabilisantes.

La trame d'entretien proposée a donc pour objectif de vous aider dans une première réflexion à distinguer collectivement différents niveaux où vous avez pu inventer des manières de faire vous permettant une telle prise de décision.

L'entretien se déroule en deux parties : une partie concerne les pratiques mises en place au sein du service ; une autre, la description d'une situation qui vous paraît particulièrement exemplative de votre fonctionnement.

Niveaux de pratiques spécifiques construites par le service pour soutenir la prise de décision

*Quels sont les **modes d'organisations** du travail spécifiques à votre service concernant la prise de décision en matière de danger ?*

Par exemple, création d'une permanence, gestion de l'urgence par un(des) délégué(s) détaché(s) pour cela, filtre des permanences téléphoniques, du courrier (parquet, autres...) par la section administrative...

*Quels sont les **processus** de travail spécifiques à votre service pour soutenir la prise de décision et l'évaluation des situations?*

Par exemple: triangulation délégué, DPC, conseiller/directeur; intra-vision systématisée lors du premier entretien entre délégué de permanence et DPC; réunion hebdomadaire avec les délégués de permanence et les délégués en investigation...

*Quels sont les « **outils processuels** » propres à votre service ?*

Nous distinguons (au moins) 4 catégories d'outils processuels : des outils de qualification (distinction difficulté et danger) ou de valorisation (gradation entre danger et danger grave et imminent) ;

des outils permettant de vivre les situations d'incertitude et de confrontation des droits (lorsqu'on est face à une situation particulièrement incertaine, engendrant par exemple des divergences de point de vue ou une difficulté générale des agents de se positionner, qu'est ce qui est mobilisé par le service, qu'est ce qui est mis en place pour aboutir à une décision ?) ;

des outils relatifs à la prise en compte de problématiques particulières (par exemple, les conditions requises pour travailler, dans le cadre d'un accord, des situations d'abus sexuel ou avec des parents toxicomanes) ;

des outils permettant de positionner en ordre utile les situations prises en charge dans un service (compte tenu par exemple de l'augmentation des situations et de la relative rareté des places disponibles dans les services privés).

Présentation d'une situation

*Identifiez **une situation** particulièrement incertaine qui vous paraît **exemplative du fonctionnement spécifique du service** en termes de prise de décision (au niveau organisation, processus ou outil).*

Décrivez brièvement la situation.

Quel type d'organisation a du être mis en œuvre?

et/ou

Quels processus ont été mobilisés?

et/ou

Quels outils ont été utilisés pour venir en appui de la prise de décision?

Annexe 2

Extraits du Décret du 4 mars 1991 relatif à l'Aide à la Jeunesse⁶⁸

(..)

Article 2. - Le présent décret s'applique :

1° aux jeunes en difficulté, ainsi qu'aux personnes qui éprouvent de graves difficultés dans l'exécution de leurs obligations parentales;

2° à tout enfant dont la santé ou la sécurité est en danger ou dont les conditions d'éducation sont compromises par son comportement, celui de sa famille ou de ses familiers.

Il s'applique également aux personnes physiques et morales qui apportent leur concours à l'exécution de décisions individuelles émanant des autorités communautaires ou des autorités judiciaires en matière d'aide à la jeunesse et de protection de la jeunesse.

Article 3. - Tout jeune visé à l'article 2 a droit à l'aide spécialisée organisée dans le cadre du présent décret. Cette aide tend à lui permettre de se développer dans des conditions d'égalité de chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine.

Modifié par D. 01-07-2005

Article 4. - Quiconque concourt à l'exécution du présent décret est tenu de respecter les droits reconnus au jeune et d'agir au mieux des intérêts de celui-ci.

Les personnes physiques ou morales, les institutions publiques et les services chargés d'apporter leur concours à l'application du présent décret sont tenus de respecter les convictions religieuses, philosophiques et politiques du jeune.

Tous les services prévus par le présent décret, y compris les institutions publiques, sont en outre tenus de respecter le code de déontologie arrêté par le Gouvernement sur la proposition du conseil communautaire.

(..)

Article 5. - Le conseiller ou, le cas échéant, le directeur, informent les personnes visées à l'article 1er, 1° à 5° qui bénéficient de l'aide, de leurs droits et obligations notamment sur les droits que leur reconnaît l'article 37.

Toute proposition du conseiller ou du directeur doit être motivée. En aucun cas, ils ne peuvent fonder la mesure d'aide ou leur décision sur un élément ou une information qui n'a pas été porté à la connaissance des personnes visées à l'article 1er, 1° à 5°.

(..)

Article 6. - . Le conseiller et le directeur ne prennent, en application du présent décret, aucune mesure ou décision d'aide individuelle sans avoir préalablement convoqué et entendu les personnes intéressées à l'aide, à moins qu'elles ne puissent être entendues en raison de leur âge, de leur état de santé, de l'urgence ou de leur abstention à comparaître.

Les intéressés ont la possibilité de mandater une personne de leur choix si leur état de santé ne leur permet pas d'être entendus.

La décision mentionne l'audition des personnes visées à l'alinéa 1er ou la cause de l'absence d'audition.

Le jeune doit être associé aux décisions, qui le concernent et à l'exécution de celles-ci sauf en cas d'impossibilité dûment établie.

68 Document intégral sur <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=298> - Décret relatif l'aide à la jeunesse (pdf téléchargeable).

Article 7. - Aucune décision d'aide individuelle ne peut être prise par le conseiller sans l'accord écrit du jeune bénéficiaire s'il a atteint l'âge de quatorze ans ou, s'il n'a pas atteint cet âge, des personnes qui assument en fait la garde du jeune. L'accord des personnes qui administrent la personne de l'enfant est requis si la mesure prise par le conseiller, en application de l'article 36. § 6, retire l'enfant de son milieu familial de vie. L'accord de ces personnes n'est pas requis si elles ne peuvent être atteintes ou si elles sont défaillantes.

Lorsqu'en application de l'article 38 du présent décret, le directeur met en oeuvre une mesure d'aide, l'enfant et ses familiers sont associés à cette mesure.

(..)

modifié par D 06-04-1998

Article 9. - Les mesures et les décisions prises par le conseiller ou par le directeur de l'aide à la jeunesse tendent par priorité à favoriser l'épanouissement du jeune dans son milieu familial de vie. Toutefois, si l'intérêt du jeune exige qu'il faille l'en retirer, l'aide apportée au jeune doit, en tout cas, lui assurer les conditions de vie et de développement appropriées à ses besoins et à son âge. Le conseiller, le directeur et le tribunal de la jeunesse veillent, sauf si cela n'est pas possible ou si l'intérêt du jeune s'y oppose, à ce que le jeune ne soit pas séparé de ses frères et soeurs.

(..)

modifié par D. 16-03-1998

Article 36. - § 1er. Le conseiller examine les demandes d'aide relatives au jeune et aux personnes visés à l'article 2, alinéa 1er, du présent décret.

§ 2. Le conseiller :

1° oriente les intéressés vers tout particulier ou service approprié (..);

2° seconde les intéressés dans l'accomplissement de leurs démarches (..);

(..)

§ 3. Lorsqu'il a connaissance de mauvais traitements, de privations ou de négligences dont est victime un enfant, ou lorsqu'il en suspecte l'existence, le conseiller peut demander l'intervention d'une équipe S.O.S. - Enfants visée au § 2, 1°. Celle-ci le tient au courant de l'évolution de la situation.

§ 4. Le conseiller coordonne les actions entreprises en faveur des personnes (..)

§ 5. A la demande du jeune, d'un membre de sa famille(..), le conseiller interpelle tout service public ou privé (..) pour lui demander des informations sur ses interventions (..)

§ 6. Lorsque les conditions définies à l'article 7, alinéa 1er, du présent décret sont réunies, le conseiller peut, après avoir constaté qu'aucun autre service ou particulier n'est en mesure à ce moment d'apporter au jeune une aide appropriée, exceptionnellement et provisoirement tant que les démarches prévues au § 2 n'ont pas abouti, confier aux services de l'aide à la jeunesse et aux particuliers et services qui concourent à l'application du présent décret le soin d'apporter l'aide appropriée durant le temps nécessaire.

modifié par D. 05-05-1999; D. 19-05-2004

Article 37. - Le tribunal de la jeunesse connaît des contestations relatives à l'octroi, au refus d'octroi ou aux modalités d'application d'une mesure d'aide individuelle portées devant lui :

1° par une des personnes investies de l'autorité parentale ou ayant la garde du jeune en droit ou en fait ou bénéficiant du droit d'entretenir des relations personnelles en vertu de l'article 375bis du Code civil;

(..)

Le tribunal de la jeunesse met fin à la contestation en obtenant l'accord des parties.

Si la conciliation échoue, le tribunal de la jeunesse tranche la contestation portée devant lui.

La décision du tribunal de la jeunesse ne fait pas obstacle à la conclusion et à la mise en oeuvre d'un accord dérogeant à la décision judiciaire, ultérieurement intervenu entre les parties. Cet accord peut être communiqué au tribunal de la jeunesse.

Article 38. - § 1er. Le tribunal de la jeunesse connaît des mesures à prendre à l'égard d'un enfant, de sa famille ou de ses familiers lorsque l'intégrité physique ou psychique d'un enfant visé à l'article 2, alinéa 1er, 2°, est actuellement et gravement compromise et lorsqu'une des personnes investies de l'autorité parentale ou ayant la garde de l'enfant en droit ou en fait refuse l'aide du conseiller ou néglige de la mettre en oeuvre.

§ 2. L'intégrité physique ou psychique est considérée comme gravement compromise, soit lorsque l'enfant adopte de manière habituelle ou répétée des comportements qui la compromettent réellement et directement, soit lorsque l'enfant est victime de négligences graves, de mauvais traitements, d'abus d'autorité ou d'abus sexuels la menaçant directement et réellement.

§ 3. Le tribunal de la jeunesse peut, après avoir constaté la nécessité du recours à la contrainte, dans les cas visés aux §§ 1er et 2 :

1° soumettre l'enfant, sa famille et ses familiers ou l'un deux à des directives ou à un accompagnement d'ordre éducatif;

2° décider, dans des situations exceptionnelles, que l'enfant sera hébergé temporairement hors de son milieu familial de vie en vue de son traitement, de son éducation, de son instruction ou de sa formation professionnelle;

3° permettre à l'enfant, s'il a plus de seize ans, de se fixer dans une résidence autonome ou supervisée et de prendre inscription au registre de la population du lieu de cette résidence.

Ces mesures sont mises en oeuvre par le directeur, assisté du service de protection judiciaire, conformément à l'article 7, alinéa 2.

§ 4. Dans le respect de l'article 7, alinéa 2, le directeur n'est pas tenu de recueillir le consentement de l'enfant de plus de quatorze ans ni celui de la personne dont le refus antérieur a été constaté par le tribunal de la jeunesse en vertu du § 1er pour modifier l'application de la mesure dans les limites décidées par le tribunal de la jeunesse en vertu du § 3.

Le directeur peut convenir d'une autre mesure qui recueille l'accord des parties. Il en informe le tribunal de la jeunesse et le conseiller.

L'homologation de l'accord par le tribunal de la jeunesse met fin aux effets de la décision judiciaire. Dès l'homologation, la nouvelle mesure recueillant l'accord des parties peut être appliquée par le conseiller. Le tribunal ne peut refuser l'homologation que si l'accord est contraire à l'ordre public.

Article 39. - En cas de nécessité urgente de pourvoir au placement d'un enfant dont l'intégrité physique ou psychique est exposée directement et actuellement à un péril grave et à défaut d'accord des personnes visées à l'article 7, alinéa 1er, le tribunal de la jeunesse peut, soit prendre une mesure de garde provisoire pour un délai qui ne peut excéder quatorze jours, soit autoriser le conseiller à placer provisoirement l'enfant de moins de quatorze ans pour un terme qui ne peut excéder quatorze jours.

Le tribunal de la jeunesse et le conseiller peuvent placer l'enfant dans un service résidentiel agréé si aucun de ses familiers digne de confiance, étranger au péril grave, n'est disposé à assumer la garde provisoire de l'enfant.

Le conseiller reçoit immédiatement notification de l'autorisation ou de la mesure. Il examine avec l'enfant, sa famille et ses familiers, la mise en oeuvre d'une aide acceptée.

Si le conseiller et les personnes visées à l'article 7, alinéa 1er, arrivent à un accord, copie de cet accord est notifiée sans délai au tribunal de la jeunesse par lettre recommandée.

La nouvelle mesure est mise en oeuvre par le conseiller dès son homologation par le tribunal de la jeunesse où dès la levée par le tribunal de sa décision antérieure.

Le tribunal ne peut refuser l'homologation que si elle est contraire à l'ordre public.

Si au terme de la période de quatorze jours, les personnes visées à l'article 7, alinéa 1er, persistent dans leur refus de donner leur accord, le tribunal de la jeunesse peut prolonger la mesure provisoire de garde pour un terme non renouvelable de soixante jours maximum.

Annexe 3

Extraits de l'Ordonnance du 29 avril 2004 relative à l'aide à la jeunesse⁶⁹

(..)

Art. 3. La présente ordonnance s'applique :

1° aux jeunes dont la résidence familiale est située dans la Région de Bruxelles-Capitale et qui se trouvent dans une des situations visées aux articles 8 et 9;

2° subsidiairement, aux jeunes qui, sans avoir de résidence connue en Belgique, se trouvent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et qui se trouvent dans une des situations visées aux articles 8 et 9;

3° aux personnes qui font partie de la famille ou des familiers des jeunes;

4° aux personnes physiques et morales qui apportent leur concours à l'exécution de décisions individuelles prises par les autorités judiciaires en matière d'aide à la jeunesse et de protection de la jeunesse sur la base de la présente ordonnance.

Art. 4. Tout jeune visé à l'article 3 a droit à l'aide organisée dans le cadre de la présente ordonnance. Cette aide tend à lui permettre de se développer dans des conditions d'égalité de chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine.

Art. 5. Quiconque concourt à l'exécution de la présente ordonnance est tenu d'agir au mieux des intérêts du jeune.

Art. 6. Les personnes physiques ou morales chargées d'apporter leur concours à l'application de la présente ordonnance sont tenues de respecter les convictions philosophiques, religieuses et politiques du jeune, les orientations sexuelles de celui-ci, ainsi que la langue de la famille à laquelle le jeune appartient.

Art. 7. Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, apporte son concours à l'application de la présente ordonnance est, de ce fait, dépositaire des secrets qui lui sont confiés dans l'exercice de sa mission. L'article 458 du Code pénal lui est applicable.

Art. 8. Après avoir constaté que la santé ou la sécurité d'un jeune est actuellement et gravement compromise et que l'aide volontaire, qui a dû être préalablement envisagée soit sur base du décret de la Communauté française du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, soit sur base des décrets de la Communauté flamande relatifs à l'assistance spéciale à la jeunesse coordonnés le 4 avril 1990, a été refusée ou a échoué, le tribunal de la jeunesse peut prendre à l'égard de ce jeune, de sa famille ou de ses familiers, une mesure prévue à l'article 10.

La santé ou la sécurité d'un jeune est considérée comme actuellement et gravement compromise lorsque son intégrité physique ou psychique est menacée, soit parce que le jeune adopte de manière habituelle ou répétée des comportements qui compromettent réellement et directement ses possibilités d'épanouissement affectif, social ou intellectuel, soit parce que le jeune est victime de négligences graves, de mauvais traitements, d'abus d'autorité ou d'abus sexuels le menaçant directement et réellement.

Art. 9. En cas de nécessité urgente, lorsque l'intégrité physique ou psychique du jeune est exposée directement et actuellement à un péril grave, et lorsqu'il est démontré que l'intérêt du jeune ne

⁶⁹ Document intégral sur <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=1169> - Ordonnance du 29 avril 2004 de la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles capitale relative à l'aide à la jeunesse.

permet pas d'attendre l'organisation et la mise en route de l'aide volontaire, le tribunal de la jeunesse peut prendre, à l'égard de ce jeune, une mesure provisoire dont la nature et les modalités sont définies à l'article 12.

Art. 10. § 1^{er}. Lorsque les conditions prévues à l'article 8 sont réunies, le tribunal de la jeunesse peut prendre une ou plusieurs des mesures pédagogiques contraignantes suivantes :

1° donner une directive pédagogique aux personnes investies de l'autorité parentale à l'égard du mineur ou qui en assument la garde;

2° soumettre le jeune à la surveillance du service social compétent en lui imposant éventuellement les conditions suivantes : a) fréquenter régulièrement un établissement scolaire d'enseignement ordinaire ou spécial; b) suivre les directives pédagogiques et médicales d'un centre d'orientation éducative ou d'hygiène mentale; c) avoir régulièrement un entretien avec l'assistant social compétent;

3° ordonner une guidance familiale, psychosociale, éducative et/ou thérapeutique pour le jeune, sa famille et/ou ses familiers;

4° imposer au jeune, à sa famille ou ses familiers un projet éducatif,

5° imposer au jeune de fréquenter un service semi-résidentiel;

6° permettre au jeune, s'il a plus de 16 ans, de se fixer dans une résidence autonome ou supervisée et de prendre inscription au registre de la population du lieu de cette résidence;

7° en cas d'urgence, placer le jeune dans un centre d'accueil;

8° placer le jeune dans un centre d'observation et/ou d'orientation;

9° placer le jeune dans une famille ou chez une personne digne de confiance;

10° décider, dans des situations exceptionnelles, que le jeune sera hébergé temporairement dans un établissement ouvert approprié en vue de son traitement, de son éducation, de son instruction ou de sa formation professionnelle.

§ 2. L'application des mesures prévues au présent article devra toujours viser à restaurer le bon fonctionnement de la famille du jeune, et, à cette fin, la distance entre le lieu d'exécution de la mesure et la résidence de la famille du jeune sera limitée dans toute la mesure du possible, sauf s'il est, dans certaines situations exceptionnelles, démontré que le bien-être personnel du jeune impose une autre solution.

(..)

Art. 12. § 1^{er}. Dans l'hypothèse visée à l'article 9, le tribunal de la jeunesse peut prendre une des mesures visées à l'article 10, § 1^{er}, 7°, 8°, 9° ou 10°.

§ 2. La mesure prise d'urgence par le tribunal de la jeunesse est valable pour une durée de trente jours, renouvelable une seule fois.

§ 3. Lorsque le tribunal de la jeunesse a pris une mesure d'urgence, il en avise immédiatement soit le conseiller de l'Aide à la Jeunesse de Bruxelles soit le « Comité voor Bijzondere Jeugdzorg van Brussel », selon la langue dans laquelle la procédure a été menée devant le tribunal de la jeunesse, afin que ceux-ci puissent éventuellement organiser une aide volontaire. Au cas où le jeune ne comprend pas la langue de la procédure, le tribunal de la jeunesse a la faculté de désigner un service ou une institution qui relève de la compétence d'une autre autorité.

§ 4. Lorsque l'aide volontaire a pu être organisée pendant le premier délai de trente jours, le tribunal de la jeunesse, ainsi que le ministère public, en sont avisés par le service compétent au moins vingt-quatre heures avant l'échéance de ce délai.

La mesure ordonnée par le tribunal de la jeunesse est immédiatement levée.

La mesure d'aide volontaire est mise en oeuvre soit par le conseiller de l'Aide à la Jeunesse de Bruxelles soit par le « Comité voor Bijzondere Jeugdzorg van Brussel » dès son homologation par le tribunal de la jeunesse.

Le tribunal ne peut refuser son homologation que si elle est contraire à l'ordre public.

Lorsque l'aide volontaire n'a pu être organisée pendant le premier délai de trente jours, le tribunal de la jeunesse, ainsi que le ministère public, en sont également avisés par le service compétent au moins vingt-quatre heures avant l'échéance de ce délai.

Le tribunal de la jeunesse peut alors, si les conditions prévues à l'article 9 sont toujours réunies, prolonger la mesure pour un nouveau délai de trente jours.

Toutefois, si le tribunal de la jeunesse estime inopportun de prolonger la mesure, il en avise immédiatement le ministère public qui pourra alors saisir le tribunal conformément à l'article 8.

Lorsque l'aide volontaire n'a pu être organisée pendant le second délai de trente jours, le tribunal de la jeunesse en est avisé par le service compétent avant l'échéance de ce délai. Le tribunal de la jeunesse en avise alors le ministère public qui pourra saisir le tribunal de la jeunesse conformément à l'article 8.

Table des matières

PREMIERE PARTIE : DEFINITION DE L'OBJET DE DEPART.....	2
DEUXIEME PARTIE : CONSTRUCTION DE L'OBJET DE LA RECHERCHE.....	6
TROISIEME PARTIE : LE PROCESSUS DE LA RECHERCHE.....	15
QUATRIEME PARTIE : L'ACCORD COMME PRINCIPE STRUCTURANT DU REFERENTIEL.....	19
Chapitre 1 - Les agents sont engagés dans une recherche pragmatique.....	19
Chapitre 2 - L'accord incarne une homologie relative tout à fait nécessaire.....	23
Chapitre 3 - Accepter un accord, c'est accepter d'entrer en transaction.....	26
Chapitre 4 - L'accord implique une élévation de l'exigence de réflexivité.....	36
CINQUIEME PARTIE : QUELLES BALISES PEUT-ON ADOSSER AU REFERENTIEL DE L'ACCORD ?.....	40
Chapitre 1 - L'homologie relative qui sous-tend l'accord est-elle suffisante ?.....	41
Chapitre 2 - Le caractère réflexif de l'accord est-il effectif ?.....	44
Chapitre 3 - Le cadre relationnel fonctionne-t-il au mieux ?.....	48
SIXIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LE CARACTERE COLLEGIAL DE L'EVALUATION DES SITUATIONS DE DANGER.....	61
Chapitre 1 - La fonction de filtre et d'aiguillage.....	64
Chapitre 2 - La fonction de distinction crise/urgence/danger.....	68
Chapitre 3 - La fonction de recul réflexif.....	77
Chapitre 4 - La fonction de distanciation critique.....	82
Chapitre 5 - La fonction de Lien.....	88
Chapitre 6 - La fonction de temporisation.....	93
Chapitre 7 - La fonction de ponctuation / validation.....	97
SEPTIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LE VECU DES JEUNES ET DES FAMILLES.....	102
Chapitre 1 - De la méthode.....	104
Chapitre 2 - Un raisonnement relevant de la recherche pragmatique.....	107
Chapitre 3 - L'observation/analyse de ce qui touche l'enfant ou le jeune.....	111
Chapitre 4 - Facteurs de relativisation ou d'aggravation.....	116
Chapitre 5 - Les facteurs liés aux ressources familiales et au réseau.....	119
Chapitre 6. L'impact des effets présumés de l'intervention.....	122
HUITIEME PARTIE : BALISE SPECIFIQUE CONCERNANT LES SITUATIONS DE FORTE INCERTITUDE ET DE CONFRONTATION DES DROITS TENDUE.....	125
Chapitre 1 - Les données concernant les atteintes à la subjectivation.....	128
Chapitre 2 - Le collectif familial (ou ce qui en tient lieu) échappe-t-il au fonctionnement de « l'institution totale » ?.....	132
Chapitre 3 - Les données d'observation recueillies par les délégués.....	136
Chapitre 4 - La présence ou non de faits institués.....	144
Chapitre 5 - L'analyse des témoignages.....	146
Chapitre 6 - Le décodage des éléments de communication non manifeste (les « infra-textes »).....	148
Chapitre 7 - L'analyse des intérêts : y a-t-il maximisation des intérêts individuels particuliers ?.....	151

Chapitre 8 - Le poids des modèles de laboratoire : les hypothèses candidates structurantes.....	154
Chapitre 9 - Existence ou non d'un « réseau de soutien » ou d'un « agencement », à co-construire	157
CONCLUSION GENERALE.....	163
Annexe 1.....	166
Annexe 2.....	168
Annexe 3.....	172