

Une expérience de recueil de la parole
d'anciens bénéficiaires du Chanmurly Nord

André HERBILLON

Table des matières

1. Introduction	4
1.1. La demande	4
1.2. Analyse de la demande	4
1.3. Analyse du contexte	4
1.4. Le cadre social	5
1.5. Volontés et convictions présidant à la mise en œuvre	6
1.6. Les conditions d'enquête	7
1.7. Présentation de la grille d'entretien	7
1.8. La prise de rendez-vous	8
1.9. Résultats de la prise des rendez-vous	8
1.10. Les refus	8
1.11. Les interviews	8
2. Entretiens	10
2.1. Entretien 1	11
2.2. Entretien 2	14
2.3. Entretien 3	17
2.4. Entretien 4	19
2.5. Entretien 5	21
2.6. Entretien 6	24
2.7. Entretien 7	26
2.8. Entretien 8	28
2.9. Entretien 9	30
2.10. Entretien 10	32
2.11. Entretien 11	36
2.12. Entretien 12	38
2.13. Entretien 13	42
2.14. Entretien 14	46
2.15. Entretien 15	49
2.16. Entretien 16	53
2.17. Entretien 17	56
2.18. Entretien 18	59
2.19. Entretien 19	61
3. Présentation de l'analyse des résultats et de leurs commentaires	65
3.1. L'entame de l'interview	65
3.2. La réunion de négociation et/ou les premiers contacts	65
3.3. La perception de la légitimité de l'intervention	67
3.4. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants	67

3.5. Le contenu ou les termes du mandat.....	68
3.6. Les moyens mis en œuvre.....	68
3.7. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué.....	69
3.8. Ingérences, violation de l'espace privé	69
3.9. Contrôle.....	70
3.10. Les rapports écrits destinés au mandant	71
4. Conclusions	74
Annexes.....	77

1. Introduction

1.1. La demande

Elle consiste à recueillir la parole des bénéficiaires concernant l'intervention du Chanmurly Nord, à procéder à une analyse du matériel collecté et en présenter les résultats d'une manière attractive.

Il est rapidement apparu que la démarche, pour atteindre une qualité pertinente, ne devait pas se restreindre à un recueil, sensu stricto, de la relation aux intervenants du Chanmurly mais s'étendre à ses partenaires institutionnels, au dispositif de l'aide à la jeunesse.

Parmi ceux-ci, les « donneurs d'ordre », les mandants, occupent une fonction charnière qui les expose particulièrement.

Il va de soi que la parole des bénéficiaires ne sera pas censurée.

1.2 Analyse de la demande

La demande s'inscrit pleinement dans le cadre des obligations décrétales et déontologiques du Service.

L'examen de la situation tel qu'elle se présentait au commanditaire et au chercheur concluait sans ambiguïté à l'impossibilité de construire un échantillonnage représentatif de la population prise en charge par le service Chanmurly.

Nous optâmes donc, fort logiquement, pour une enquête qualitative menée au départ d'interviews de candidats volontaires. Il s'agit donc d'un échantillonnage par convenance.

1.3. Analyse du contexte

1.3.1 Le cadre légal

Extrait du décret du 18 janvier 2018 portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse

Article 1, 12° Les services agréés et publics ainsi que l'administration compétente œuvrent à l'amélioration constante de la qualité de la prévention, de l'aide et de la protection apportées aux enfants, aux jeunes et à leur famille, notamment par la participation des bénéficiaires, l'évaluation et l'innovation.

Article 141 Le Gouvernement arrête les conditions générales d'agrément des services agréés en vertu de l'article 139. Ces conditions concernent : 1° la forme juridique et l'objet de la (...), 2° (...), 3° le projet éducatif et le règlement d'ordre intérieur applicables aux enfants ou aux jeunes, en ce compris l'encadrement en termes de personnel, les modalités de participation et de recueil de la parole des enfants ou des jeunes, de leurs familles et de leurs familiers et, le cas échéant, les modalités de maintien des relations personnelles et contacts directs entre l'enfant ou le jeune et ses parents ;

Article 150. Au moins tous les deux ans, chaque service agréé procède à une évaluation de son projet éducatif. Cette évaluation a pour but d'ancrer le service dans un processus d'amélioration continue de la qualité de la prévention, de l'aide et de la protection apportées aux personnes visées à l'article 2, 13°, 15°, 16° et 19°. Les résultats de cette évaluation sont exclusivement réservés à l'usage interne du service. Cette évaluation porte au moins sur les dimensions suivantes : 1° la garantie des droits des personnes visées à l'article 2, 13°, 15°, 16° et 19°, la prise en compte de leur parole et la personnalisation de leur accompagnement ; 2° la mise en œuvre des missions confiées au service et de son projet éducatif.

Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux subventions et interventions pour frais individuels liés à la prise en charge de jeunes

Art. 15. § 1er. Le conseil éducatif du service, composé de la direction et des membres du personnel, se réunit au minimum une fois par an en vue d'examiner : 1° la mise en œuvre du projet éducatif et, plus particulièrement, le taux de prises en charge, les modalités de participation et de recueil de la parole des enfants ou des jeunes, de leurs familles et de leurs familiers et les modalités de maintien des relations

personnelles et des contacts directs entre l'enfant ou le jeune et ses parents; 2° l'application du code de déontologie; 3° le plan de supervision et de formation. Au moins tous les deux ans, le conseil éducatif procède à l'évaluation de son projet éducatif visée à l'article 150 du décret.

L'enquête porte sur les exigences décrets associant recueil de la parole et personnalisation de la prise en charge.

1.3.2. Le code de déontologie

Art.4. Les intervenants ont un devoir de formation et d'information permanentes.

Ils ont l'obligation de remettre en question régulièrement leurs pratiques professionnelles et veillent à les adapter à l'évolution des connaissances et des conceptions.

1.4. Le cadre social

L'heure est à l'évaluation. Qu'elle concerne les politiques publiques, les pratiques des acteurs, indépendamment de leurs champs d'activité ou de la perception qu'en ont ses usagers, les démarches d'évaluation imposées ou suggérées sont omniprésentes.

Si les mobiles diffèrent : modernisation, rationalisation, efficacité, démocratisation, reconnaissance des droits des personnes (usagers « vaillants » ou en situation de faiblesse, allocataires, consommateurs, ...), promotion de la citoyenneté, ... et parfois aussi recherche de fidélisation, le modèle s'impose et se voit crédité de vertus telle la responsabilisation (tous azimuts par ailleurs), le renforcement de l'engagement ou le renforcement de la cohérence d'action.

Deux modèles types de recueils de la parole des usagers et d'invitation à la participation peuvent être définis. Ils sous-tendent que l'utilisateur est capable d'identifier, d'exprimer et de défendre ses propres besoins.

Le premier modèle, qualifié de « consumériste » (parce qu'il interroge l'utilisateur dans sa qualité de consommateur d'une aide ou d'un service), insiste sur le processus d'intervention qu'il tend à décomposer pour le proposer à l'analyse tandis que le modèle dit « démocratique » cherchera à mettre en lumière les processus du travail qui fait naître et renforce les capacités des personnes en leur permettant de participer aux décisions et aux actions les concernant ; il privilégiera l'interpellation, (voire la dénonciation) et s'attardera sur « les résiliences » espérées, le changement amené.

Le premier relève d'une conception descendante, le recueil de la parole vise à collecter des informations à propos d'une politique décidée par la vision de ceux qui l'ont mise en œuvre. La seconde approche se conçoit comme « ascendante ».

On comprendra aisément qu'entre ces deux modèles typés il y a de la place pour une gamme considérable d'aménagements.

Si on peut d'ailleurs parler d'une culture envahissante de l'évaluation ou plus exactement du degré de satisfaction ressenti par l'utilisateur ou le consommateur, on est légitimement en droit de se demander quel traitement est réservé aux avis recueillis.

Toujours est-il qu'il y a matière à y imaginer une volonté de modification potentielle des rapports de domination entre acteurs les services à la population et ses usagers. Probablement par le contrôle que ces derniers sont invités à exercer.

Ces considérations ont amené prioritairement à :

- s'informer des tendances plus ou moins récentes en matière d'évolution du travail social conjointement à la place graduellement grandissante proposée aux bénéficiaires, usagers, récipiendaires, clients ... des services publics ou parapublics et à leurs critiques.

- prendre connaissance de « la réalité » des suivis façonnés par ceux et celles qui y œuvrent quotidiennement en procédant à l'interview individuel des intervenants sociaux du Service.
La quasi-totalité des intervenants sociaux ont été invité à un interview individuel portant sur les représentations qui étaient les leurs à propos du recueil de « la parole des bénéficiaires et des modalités de participation de ceux-ci ». Les questions posées présentaient la latitude nécessaire pour élargir les réponses à toutes considérations souhaitées par l'enquêté. La formulation des questions invitait à exposer et développer une vision personnelle de la méthodologie du Service. Les questions de relance, voire une invitation à débattre, ont contribué à approfondir le sens des opinions éclairées qui m'étaient données.

Le questionnaire en question est présenté en annexe.

- examiner les questionnaires soumis aux anciens bénéficiaires du service Chanmurly ou à ceux d'autres Services ainsi que les réponses obtenues.

L'objet n'est pas de rendre compte d'une analyse minutieuse des questionnaires que j'ai pu consulter mais plutôt d'en retirer des leçons applicables à cet exercice.

En premier lieu, il convient de constater qu'ils rencontrent peu de succès auprès de leurs destinataires et des professionnels. Lorsqu'ils sont soumis à passation, les réponses obtenues sont laconiques. Alors que les questions invitent généralement à argumenter, elles sont traitées comme étant fermées. Les questions ouvertes ne suscitent pas plus (ou peu) l'éloquence attendue.

En second lieu, le contenu de ces questionnaires me paraît trop autocentré sur les préoccupations des intervenants sociaux, leurs usages, leurs valeurs et leur méthodologie propre.

Il me semble que trop se focaliser sur les modalités de l'organisation de l'intervention peut apparaître déroutant pour les ex-bénéficiaires qui risquent de se perdre dans ce qu'ils risquent aisément de considérer, après coup, comme des questions de détail.

De même, un focus porté exagérément sur la relation risque d'être tout autant déconcertant pour l'interviewé. Celui-ci sera probablement amené à considérer l'intervenant dans sa globalité. Ses réponses ne seront donc pas valablement exploitables ou pires seront mal interprétées.

1.5. Volontés et convictions présidant à la mise en œuvre

1.5.1. L'entre-soi : un écueil à éviter

Les questions posées ainsi que le traitement des réponses obtenues se doivent d'éviter de reproduire les modèles des analyses employés par le service et les professions qui les mettent en œuvre. Dans le cas inverse, l'exercice correspondrait en une réappropriation de la parole au profit du fonctionnement du Service

Le recueil de la parole après intervention n'est pas un prolongement de celle-ci.

1.5.2. Créer un environnement susceptible d'amener l'enquêté à parler aussi librement qu'il est possible.

Si cela s'avère faisable, c'est l'interviewé qui sera amené à organiser son discours comme il l'entend, notamment de choisir ses priorités dans les thèmes qu'il aborde.

1.5.3. La négociation est une condition sine qua non à la possibilité d'une intervention durable

Je prends pour vraie l'hypothèse largement partagée, selon laquelle les intervenants des SASE ne peuvent que négocier plus ou moins formellement, plus ou moins ouvertement, plus ou moins verbalement les conditions et les modalités de la relation avec les bénéficiaires, afin de trouver un terrain d'entente. Il convient que celui-ci satisfasse, au moins à minima, les parties et ce qu'elles que soient le degré d'imposition de la relation par le tier-mandant ou, plus exactement, ce qu'en imaginent ces parties « contraintes » à se fréquenter.

Cette négociation est par ailleurs permanente.

Il en résulte que, sauf rare exceptions de rupture, « le recueil de la parole » et son traitement (sa prise en compte, l'adaptation, l'individualisation des modalités d'intervention) ont été effectués en temps plus ou moins adéquat pour permettre un développement efficient de l'intervention.

1.6. Les conditions d'enquête

Imaginer « neutraliser » l'interview relève de la pensée chimérique.

La situation d'enquête qui met en relation un chercheur et ses interrogations formulées suivant son modèle avec une personne (l'enquêté) sensée lui donner des informations non filtrées, produit sur elle des effets contrevenant à son objectivité et la spontanéité de ces informations.

Il s'agit de procéder à l'examen de la relation établie entre l'enquêteur et l'enquêté afin d'attribuer aux informations recueillies une valeur réfléchie.

La situation d'enquête n'échappe à aucune règle prévalant en matière d'interaction entre des personnes étrangères l'une à l'autre.

L'intervieweur, aussi précautionneux qu'il soit dans la présentation de l'objet de sa visite n'échappera pas d'être « l'objet d'une évaluation (provisoire) qui permet à ses interlocuteurs se comporter à son égard d'une façon leur semblant appropriée. »¹

L'enquêteur lui-même se comportera de manière semblable en appréciant son interlocuteur, en évaluant les meilleures voies à prendre pour obtenir un témoignage « riche », dépassant les premières postures dans la mise en scène de cette représentation de soi qu'il a demandée et à laquelle l'enquêté a consenti.

Socialement, le rapport est inégalitaire quel que soit le profil qu'adopte l'enquêteur. « Parce que les enquêtés savent que leurs réponses ne sont pas seulement enregistrées, comprises, déchiffrées, mais aussi des signes de richesse destinés à être appréciés, évalués, classés, jugés et que « la valeur » qui leur sera accordée dépend de la capacité qu'ils ont d'imposer des critères d'appréciation favorables à leurs produits, la situation d'enquête doit être analysée comme une situation d'examen, une sorte de procès, où les enquêtés se savent toujours mesurés à une norme »²

L'expérience des entretiens exploratoires ont confirmé le caractère artificiel de ma démarche auprès des enquêtés et ont réorientés ma posture relationnelle vers plus de souplesse et à la rapprocher de celle d'un travailleur du secteur de l'aide à la jeunesse.

1.7. Présentation de la grille d'entretien

- L'interview débute par un rappel des objectifs poursuivis par l'enquête
- si cela s'avère approprié (doute exprimé), entamer par le recueil de l'avis par rapport à la démarche en elle-même,
- Question majeure :
 - Qu'avez-vous pensé et ressenti tout au long de cette période où des intervenants sociaux du Chanmurly-Nord vous ont accompagné à la demande du S.A.J./S.P.J. ou du Juge de la Jeunesse ?

Les questions de relance sont opportunistes :

- aider l'enquêté à « se lancer »,
- obtenir des précisions me permettant de comprendre le discours (et par la même occasion de témoigner mon intérêt),
- recentrer l'entretien sur son objet, si et uniquement si, les digressions prennent l'ascendant,
- approfondir ce qui m'est énoncé.

¹ Mauger Gérard. Enquêter en milieu populaire. In : Genèses, 6, 1991. Femmes, genre, histoire. Pp. 125-143 ;

Doi : <https://doi.org/10.3406/genes.1991.1096>

https://www.persee.fr/doc/genes_1155-3219 1991 num 6 1 1096

² Mauger Gérard. Enquêter en milieu populaire. In : Genèses, 6, 1991. Femmes, genre, histoire. Pp. 125-143 ;

Doi : <https://doi.org/10.3406/genes.1991.1096>

https://www.persee.fr/doc/genes_1155-3219 1991 num 6 1 1096

Des questions directives complètent cette première phase. Elles concernent :

- la légitimité accordée à l'intervention de la société par les interviewés,
- les moments « clés » que constituent la négociation précédant la prise en charge, les rapports, les rencontres avec le mandant ou ses délégués,
- le temps de l'intervention.

A nouveau, dans mes intentions il convient plus de « laisser venir la parole » que d'aller vers elle.

1.8. La prise de rendez-vous.

J'ai cherché à joindre l'ensemble des candidats par téléphone. Comme indiqué plus bas, je n'ai pu échanger qu'avec quelques-uns d'entre eux.

Cet appel était l'occasion d'une présentation de mes objectifs de travail et de leur contexte. Je promettais l'anonymat et la garantie que les résultats de mon travail serviraient exclusivement à en présenter un retour à l'équipe du Chanmurly qui chercherait à en tirer des conclusions. Certaines prises de rendez-vous ont été négociées plus ou moins « âprement » alors que d'autres « allaient de soi ».

Des indications sur la facilité ou les réticences rencontrées, lors de ce premier contact, pour fixer un entretien sont reprises dans la présentation de chacun des interviews.

1.9. Résultats de la prise des rendez-vous

Situations totales valablement contactées (dont au moins un numéro de téléphone disponible restait attribué) : 54

Situation ou un contact téléphonique a été établi : 29

Refus exprimé explicitement : 3

Refus exprimé implicitement (pas venu au rendez-vous, plus de réponse à mes appels) : 7

Situations concernées par l'enquête : 19

Personnes ayant eu l'occasion de s'exprimer : 26

1.10. Les refus

Les réponses obtenues pour expliquer les refus d'être interviewé sont trop convenues que pour permettre une analyse.

Je constate que les cinq jeunes majeurs que j'ai contactés non pas, en fin de compte, accepté ma proposition avec pour conséquence de créer un déséquilibre supplémentaire important dans la diversité des anciens bénéficiaires.

1.11. Les interviews

16 entretiens ont eu lieu au domicile des enquêtés et 3 se sont déroulés par téléphone.

Ils ont été menés de la fin du mois d'août au début du mois de novembre 2019.

1.11.1. Généralités sur les modalités du déroulement de l'interview.

Globalement, les interviews s'apparentaient à des entretiens tels qu'ils sont classiquement menés par les travailleurs sociaux lors de leur visite domiciliaire.

La différence principale réside dans ma méconnaissance de la situation des enquêtés. (Pratiquement, elle se résume à la lecture des rapports avec une attention particulière au rapport de négociation. J'approfondissais mes connaissances du dossier si j'y repérais des écueils de tout ordre à éviter.)

Mon attitude est bienveillante, mes outils relationnels relèvent des préceptes rodgériens (petit rappel pour les oublieux : empathie, congruence, attitude positive et ce qui relève de l'écoute active).

Mon rôle consiste aussi à « aider » l'enquêté à s'engager dans l'interview (par exemple en s'autorisant à se départir des réponses attendues ou en suscitant le débat).³

Je suis soumis aux règles déontologiques et éthiques du secteur et de ses professions, je dois être en mesure de réprimer mon désir de savoir, particulièrement pour ne pas semer le trouble dans le chef des anciens bénéficiaires sur la qualité des prestations des travailleurs du service s'étant chargés de leur suivi.

Enfin précisons que ma connaissance du paysage du dispositif de l'Aide à la Jeunesse ainsi que de ses bénéficiaires m'a permis de m'adapter rapidement aux différentes relations d'enquête.

³« Tout comme l'observateur n'a pas à craindre d'être également participant - bien au contraire - l'enquêteur en situation d'entretien n'a pas à craindre de s'engager de temps à autre dans une véritable discussion. Dans l'un et l'autre cas, le chercheur « crée ainsi le fait » et une action quasi expérimentale tout à fait instructive ». Coenen-Huther J., *A l'écoute des humbles - entretiens en milieu populaire*, Paris, L'Harmattan, 2001, coll. « Logiques Sociales » p.13.

LES ENTRETIENS

2. Entretiens

2.1. Entretien 1

2.1.1 Condensé

Deux garçons concernés, suivis au départ d'un mandat du TJ. La maison est composée de pièce en enfilade. Les rideaux sont tirés, l'espace où nous sommes installés est chichement éclairé. Je m'apercevais, en fin d'entretien, qu'un divan était occupé par un des garçons de Madame.

Elle souhaite me faire part de sa reconnaissance à l'égard des intervenants, du réconfort et du soutien qu'elle en a retiré personnellement. Madame insiste sur l'état d'esprit négatif qui l'envahissait avant l'intervention, la dépréciation qu'elle ressentait (renforcée par les paroles blessantes de ses enfants). L'intervention m'était présentée tel une fenêtre ouverte sur un espoir de reconstruction.

Ceci constitue le corps de son interview.

Madame met en avant l'imagination et surtout la pugnacité dont on fait preuve les éducateurs.

Si rien n'est fondamentalement conforme à son idéal en termes de résultats, elle sort grandie de l'intervention et pense que ses fils le sont également en tout cas « il s'est passé des choses » auxquelles elle ne croyait pas : une formation pour l'un, un meilleur contrôle sur sa consommation pour l'autre. De plus, elle constate le retour d'une communication parfois possible entre eux. Madame paraît authentiquement satisfaite de ses résultats.

2.1.2. Entame

Madame débute l'interview en tenant des paroles de reconnaissance à l'égard des intervenants et d'un sentiment de soulagement ressenti à l'époque. « *J'étais complètement perdue quand le service est entré en action, cela a fait un soutien pour moi* ». Elle poursuit en m'expliquant que la présence des éducateurs à ses côtés constituait un début de rupture avec l'isolement dans lequel elle se sentait enfermée dans ses rapports avec ses enfants.

2.1.3. La prise de contact

La prise de contact s'est passée au Tribunal. « *Il y avait beaucoup de monde, le SPJ qui était déjà (là), un autre service, ...* ». En fait, Madame décrit un processus où l'accompagnement concret et une certaine douceur ont fini par créer un environnement propice : « *on a compris, on va dire ça comme ça, qu'ils n'étaient pas punisseurs* ». Elle estime à quatre semaines le délai qui a permis qu'elle se sente en parfaite confiance.

Notons qu'il y a parfois de la confusion dans les propos parce que Madame ne sait plus toujours ce qui concerne chacun de ses fils.

2.1.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Madame estime qu'elle n'était pas en position de discuter. Plus spécifiquement concernant l'intervention c'est l'usage qui a rendu parfaitement bienvenue la présence des travailleurs sociaux au sein de la famille. Concernant une convocation « expresse » au Tribunal, elle disait ; « *on était venu chercher les enfants ici, menottés, etc. ... c'était quand même un peu violent ... je ne comprenais pas pourquoi, l'avocat non plus. Ça n'aide personne* ».

2.1.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Soutenants, dotés d'intentions nobles, persévérants, disponibles, imaginatifs, patients sont des qualificatifs que j'ai pu extraire de l'interview.

2.1.6. Le contenu du mandat

Accompagnement dans des démarches visant un séjour de rupture (échec rapide)

Par après, il semblerait que ce soit le Chanmurly qui soit « à la manœuvre » pour définir les objectifs de travail : « *On a pris le contact, ils ont vu un petit peu la situation, donc après ils ont proposé à Mme la Juge. Généralement, Madame la Juge accepte. Mais on parle, on en a parlé, puis, euh, ils voyaient la situation, ce qu'il y avait la situation, dans mon cas c'était beaucoup le relationnel parce qu'il n'y avait plus de communication ni rien donc c'était vraiment le relationnel* ».

2.1.7. Les moyens mis en œuvre

Au-delà des entretiens, ont été appréciés des outils spécifiques. Madame se souvient d'avoir été conviée dans les locaux du Chanmurly Nord, afin de répondre à un test : « *Et moi aussi j'avais été juste pour un petit test, je ne sais plus, comment je voyais ma famille.... Par rapport à certaines personnes, c'était bien, je trouve que c'était ludique, parce que les enfants les avaient faits séparément aussi. Ils voyaient comme ça comment tout le monde se voyait les uns les autres* ».

Elle met en évidence l'opiniâtreté dont pouvait faire preuve les intervenants. Ne pas céder au découragement est présenté comme un moyen d'intervention.

2.1.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué

La présence du Chanmurly Nord est rassurante. Elle a permis que Madame ose s'adresser au Juge pour lui donner son point de vue.

2.1.9. Ingérence – Violation de l'espace privé

Les entretiens domiciliaires sont les bienvenus afin d'éviter des crises d'angoisse générée par une phobie. Les intentions bienveillantes des « visiteurs » sont distinguées ; Madame me dit : « *C'est pour ça que je ne les prenais pas pour une intrusion* ».

Si plusieurs services

Interrogée sur l'éventuelle lourdeur de recevoir, chaque semaine, un couple d'éducateurs, la maman me répond : « *Non ça, allait... c'est vrai que quand il y avait un autre service qui venait pour le petit, ben là...* » Elle m'apprend que les intervenants du Chanmurly Nord essayaient d'alléger la pression exercée par la famille.

2.1.10. Contrôle

A la question « *Aviez parfois le sentiment d'être contrôlée ?* » Madame relativise la portée du questionnement en indiquant que les visites n'étaient pas imposées, qu'en raison de sa maladie, elle préférerait recevoir que se déplacer et qu'il s'agissait avant tout d'aider. Il est intéressant de relever que la multiplication des visites contribue à réduire la distance avec les éducateurs, qu'elle aide à poser une relation positive. « *C'est vrai que le Chanmurly je ne l'ai jamais vu comme un service qui pouvait être contre nous.* »

2.1.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

« *Ça, je trouve que c'est vraiment bien parce que d'abord on garde une trace et puis tout est clair, enfin on sait ce qui va être dit et on sait..., je trouve que c'est aussi une confiance puisqu'ils n'envoient pas des rapports sans que, au moins, on sait ce qu'il y a dedans.* » « *Il n'y a pas de surprise* ». « *Il n'y a pas de surprise et ça joue sur la confiance quand même* ». Par après, elle précise que le contenu des rapports

étaient discutés et que cela l'aidait à préparer les comparutions. « *On se sentait soutenu et les garçons aussi, même si les rapports étaient un peu négatifs* ».

2.1.12 Les effets du suivi. Les résultats. Les acquis.

C'est spontanément que Madame fait part des effets positifs pour elle-même, généré par l'intervention. Concernant les relations intra-familiales, elle me dira : « *On va dire que la communication est vraiment revenue. C'est vraiment plus paisible, c'est vraiment, ... oui* ». Concernant les effets constatés sur ses enfants, elle dira : « *Et donc lui, voilà, il a travaillé, il s'est quand même ressaisi, ne fait plus de bêtises, en même temps il a 18 ans, et donc voilà et le plus petit il fumait beaucoup du cannabis maintenant il a arrêté.* »

2.2. Entretien 2

2.2.1. Condensé

Deux enfants ont été pris en charge au départ de mandats du SAJ. Le rendez-vous a été pris « sans trop de difficultés ». Je me suis présenté une première fois au domicile et ai trouvé porte close. Un second rendez-vous a donc été fixé.

La famille occupe une maison de cité sociale.

Je suis invité à prendre place à la table de la pièce de vie. Je suis assis face à la maman, Monsieur vaque à ses occupations, l'aînée des deux enfants nous rejoindra après une dizaine de minutes d'entretien, son beau-père, à son tour, participera pleinement à l'entretien.

Il s'agit, pour moi, de l'interview la plus complexe d'abord à décoder, puis à exploiter, parce que les interviewés sont régulièrement pris dans des jeux relationnels qui m'ont fait douter d'être toujours le destinataire des réponses à mes questions. Les intentions narratives des 3 enquêtés leurs sont spécifiques. Madame souhaite me faire part de la hantise que représente le dispositif de l'aide à la jeunesse, de son omniprésence dans son existence. L'adolescente me paraît motivée par le désir de se mettre en avant dans la résolution des problèmes rencontrés par la famille en s'attribuant les mérites des changements à sa volonté. Monsieur pour sa part, après quelques tentatives infructueuses pour être admis dans le cercle des débats, y trouvera sa place quasi en termes de médiateur, de personnage raisonnable et tempérant. Parler de l'intervention, de ceux qui là-même, de ce qu'elle cherche à mettre en place ou à obtenir comme résultat est complexe, particulièrement pour Madame.

Le beau-père et l'adolescente se sont montrés parfois complices notamment en se remémorant quelques épisodes où ils menaient les intervenantes en bateau. Ce qui me paraît significatif ce sont les tentatives d'adaptation des bénéficiaires à une intervention dont ils ne veulent pas trop.

Après avoir réécouté l'enregistrement de cet entretien, j'ai eu le sentiment que les interviewés me « faisaient passer le message » que les intervenantes avaient subi un simulacre de bizutage avant d'être considérées dignes d'être entendues. Comme pour conserver un peu de contrôle sur l'accompagnement ou un peu de leur dignité.

Je constatais aussi que la situation du cadet est absente de l'interview. Pour être précis, à un moment donné, Madame m'a demandé si je souhaitais le voir. J'ai décliné, craignant de raviver sa conviction latente que ma mission consistait à recueillir les dernières bévues de la famille.

2.2.2. Entame de l'interview

La maman évoque ses interrogations quant à mon rôle réel.

« Je me suis demandé pour voir qui vous étiez par rapport au Chanmurly, qui vous étiez par rapport à l'aide à la jeunesse ».

Elle exprime ses craintes : *« est-ce qu'il s'est encore passé quelque chose et qu'on vient encore pour constater, pour voir, ... ? »*

Le beau-père explique la méfiance de sa femme : *« elle a eu de très mauvaises expériences »* puis il demande *« comment peut-on faire pour l'avancée de votre enquête ? »*

La jeune nous rejoint et son beau-père exprime les changements positifs pour chacun des membres de la famille.

La jeune observe et se tait. Ses premières paroles mettent en évidence son rôle dans le redressement de sa situation.

2.2.3. La prise de contact

La maman dit ne plus trop se souvenir de l'entretien préliminaire à l'intervention : « *cela devait être du bla-bla comme d'habitude...* »

Plus tard, elle dira « *je me méfiais* ». Les autres n'évoquent rien de la négociation.

Les premières rencontres sont qualifiées d'ennuyeuses.

2.2.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Madame se dit ambivalente. S'il y a des problèmes avec les enfants, ils concernent leur scolarité, sur laquelle elle a peu de prise.

L'aide n'est pas rejetée mais soumise à caution.

Le dispositif de l'aide à la jeunesse, en lui promettant des choses, puis en se dédisant a perdu globalement sa confiance.

2.2.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Le beau-père : énervants, au début de l'intervention puis, biens et courageux « patients » - des facilitateurs (lorsque tout le monde s'y est mis).

Le jeune : des « casses-couilles » (texto) puis « *courageux* » et patients.

La jeune dit s'être servi d'eux pour montrer sa personnalité rebelle puis met en évidence leurs capacités à tenir bons.

Enfin, ce qu'évoque la maman de vivre sous l'emprise (ou devrais-je dire la menace) du SAJ est loin d'être anodin. Alors que je cherchais à « en obtenir plus » sur le ressenti des enquêtés sur leurs relations avec le mandat, je leur demandais : « *vous étiez impressionnés par Madame X ?* ». Madame me répondit : « *non, jamais, Tout ce que j'ai répondu à Madame X (c'est) Madame, décidément, je vous vois quand elle était bébé, quand elle était dans mon ventre et je vous vois encore maintenant ! Et elle m'a répondu comme ça : mais vous savez Madame, je vous avais aussi quand vous étiez petite* ».

2.2.6. Le contenu du mandat

Les objectifs du mandant ou des mandats successifs ne sont jamais explicites. Dans les discours respectifs, ils paraissent s'adapter aux événements de la vie familiale.

Rétablir une scolarité moins chaotique doit constituer un objectif prioritaire.

2.2.7. Les moyens mis en œuvre

Les interviewés se sont montrés peu loquaces en la matière.

On entend qu'il s'agissait d'entretiens et parfois d'accompagnement physique. Les intervenants ont aidé à la réalisation d'un C.V. On apprend qu'ils ont activement suscité et guidé un débat sur l'orientation scolaire ou professionnelle de l'adolescente.

On comprend qu'ils ont dû gérer les soubresauts de la vie familiale et accompagner les solutions imaginées par la famille (ou l'adolescente ?).

2.2.8. Effets sur les relations avec les mandants ou/et leur délégué(e) :

Les intervenants du Chanmury ne sont pas évoqués lorsque les interviewés parlent des réunions avec le mandant autrement que par leur qualité utilitaire de traducteur : : « *moi, je comprends rien à ce qu'ils disent* » (la maman), « *Mme X ((le mandant) il parle trop, genre avocat, je comprends rien moi les mots, il y en a trop. Je comprends rien* » (la jeune fille).

« C'est plus facile, ils parlent à ma place en fait. Moi je ne sais pas comment dire, ... je leur dis à ma façon et ils disent en fait ». Ajoutera la mère.

2.2.9. Ingérence – violation de l'espace privé

La maman : « *Moi ça m'énervait, j'aime pas les gens* »

Le jeune en parlant de sa maman « Ca l'énervait plus que moi »

L'interviewer : « que devient le sentiment d'énervement au fil du temps ? »

La maman : « *non après cela ne faisait plus rien. Une fois qu'on les a vu plusieurs fois, comme ça, une fois par semaine.* ».

Si plusieurs services

Le beau-père rappelle que la famille a reçu d'autres intervenants à domicile : « et on a aussi un truc qui venait à la maison » S'ensuivi une discussion pour connaître sa fonction, son prénom, l'organisme qui l'envoyait ...

Et le jeune d'en conclure : « *je n'en voulais pas, ça ne passait pas, je ne les aimais pas* ».

2.2.10. Contrôle

Le mot n'est pas cité dans l'interview, pourtant il « plane » tant le poids du dispositif de l'aide à la jeunesse est omniprésent dans les propos.

La jeune évoque un appel téléphonique du délégué à son école qui l'a averti de ses absences et conduit à une prolongation du mandat.

2.2.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

La réaction des participants familiaux à l'enquête tend à mettre à distance l'objet.

La mère : « *il est dans, ..., (elle me désigne vaguement de la tête un meuble placé derrière elle) je ne sais pas où je l'ai mis mais voilà pour moi ça se met dans les archives* ».

Le jeune : « *moi, c'est un rapport je m'en fous.* »

Or peu après, ce dédain manifeste fait place à un intérêt certain : « *tous les termes qu'on disaient étaient marqués dans le rapport* » ou encore « *ils avaient dit un truc, j'avais dit de changer parce que c'était pas vrai* ».

2.2.12. Les effets d'un suivi - les résultats – les acquis

L'adolescente :

« *Pendant deux ans, ils ont servi à rien. Pendant deux ans, je n'écoutais rien de ce qu'ils me disaient* ».

« *Je crois que c'est moi qui me suis dit (qu') il faut que je travaille. Fais pas ça, ils me disaient, mais je m'en foutais, j'étais un peu enfant rebelle* ».

Le beau-père attribue le mérite, l'impulsion du changement positif aux intervenants qui les ont convaincus de retrousser les bras de leur chemise et de se mettre au travail. Il cite également des interventions ciblées tels l'accompagnement dans un service parascolaire ou la rédaction d'un C.V.

« *Mais pour faire comme ça, ils t'ont vachement bien aidé* » rétorque le beau-père à l'adolescent qui clamait : « *oui, leur travail chapeau, mais moi je trouve que je me suis changé tout seul* ».

La maman exprime avant tout sa résistance à l'intervention.

2.3. Entretien 3

2.3.1. Condensé

Un enfant confié à une famille d'accueil par le SAJ. Le rendez-vous m'a été accordé « *avec plaisir* ».

Je suis reçu dans la salle à manger, l'accueil est convivial.

C'est principalement la maman d'accueil qui s'exprima, Monsieur se contenta d'appuyer les propos de sa compagne, de les contextualiser ou de les tempérer.

Madame m'a tenu un discours militant portant sur l'engagement personnel en faveur d'un enfant. Il en résulte un relevé des « maltraitances » ressenties, principalement produites par la priorité aveugle accordée aux parents légaux et par le dédain accordé à leurs observations alors qu'ils côtoient l'enfant au quotidien.

C'est d'ailleurs ainsi qu'elle poursuit son interview après avoir remercié les intervenants : « *Par contre, il y a une chose que je peux reprocher que ce soit dans le service, mais moins dans votre service, ou au SAJ, c'est qu'on n'écoute pas... , nos conseils. Ils passent outre de ce qu'on pourrait leur recommander pour le bien-être de l'enfant parce que je crois qu'au SAJ, il ne voit qu'une chose : réintégrer le plus vite possible dans la famille* ».

Ce parti pris en faveur des parents d'origine est intolérable aux yeux de Madame. Elle intégrait d'ailleurs à ses propos plusieurs exemples dénonçant l'aveuglement des mandants.

Madame, soutenue par Monsieur dénonce une instrumentalisation de leur bonne volonté.

L'intervention du Chanmully a été hautement appréciée (comme cela a été souvent le cas lors de cette enquête dans de telles circonstances elle est peu commentée). Les parents d'accueil mettaient toutefois en évidence des événements que l'on peut imaginer exceptionnel dans le déroulement du suivi, à savoir, le fait de les avoir soulagés, le temps d'une activité, de l'enfant qualifié de « difficile ».

2.3.2. Entame de l'interview

La maman d'accueil parle d'une longue attente précédant la disponibilité du service, poursuit par des reproches adressés au dispositif de l'aide à la jeunesse, dont les professionnels écoutent très peu et sont obnubilés par la réintégration dans la famille d'origine mais nuance « *pas dans votre service* ».

Le papa débute en vantant les qualités des intervenants : « *ce sont des personnes charmantes avec qui l'on s'est très bien entendus* ».

2.3.3. La prise de contact

De la négociation au Chanmully ils me disaient : « *on a été très bien reçu* ». Le contenu est évincé.

2.3.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La question de l'introduction d'un service dans leur existence ne se pose pas pour Madame et Monsieur. Le dispositif global, perd lui-même sa légitimité en prenant fait et cause, en dépit des observations concrètes, pour la réintégration des enfants chez leurs parents et en traitant les accueillants comme des acteurs de seconde zone : « *on m'a fait comprendre en tout cas que ce n'était pas mon problème. On ne m'a pas dit que cela ne me regardait pas mais on m'a bien fait comprendre que ce n'était pas mon problème* ».

2.3.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Charmantes, droites, disponibles, reconnaissantes, patientes, diplomates.

2.3.6. Le contenu du mandat

Notons que le mandat est dénommé « contrat » par Monsieur.

Pour les parents d'accueil, le Chanmurly devait les soutenir et les éclairer dans la prise en charge « au quotidien » d'un enfant difficile.

Il était aussi chargé de régler les différends avec les parents d'origine.

2.3.7. Les moyens mis en œuvre

Les entretiens sont appréciés.

Au même titre que l'accompagnement dans des démarches ou dans les bureaux du mandant. Les parents d'accueil se souvenaient qu'une activité avait été organisée afin de les soulager quelques heures de la présence de l'enfant.

2.3.8. Effets sur les relations avec les mandants ou leur délégué(e)

Cela a été mieux lorsque le Chanmurly est intervenu : « *parce qu'il y avait quand même une liaison, une coordination* ».

« *Donc elle(s) assistai(en)t quand même aux réunions là, elle(s) pouvai(en)t dire ce qui allait le mieux, enfin ou ce qui a été mieux* ».

2.3.9. Ingérence – violation de l'espace privé

La question du ressenti d'une intrusion dans l'espace privé n'a pas été abordée. En effet, le discours tenu lors de l'interview laisse paraître que les bénéficiaires éprouvaient du plaisir à recevoir les intervenants. « *A la limite, on n'a presque regretté que le service ne vienne plus* » dit la maman d'accueil.

2.3.10. Contrôle

Le contrôle, par les autorités et sa délégation, est compris comme allant de soi.

Les enquêtés reprochent aux travailleurs sociaux de faillir à leurs missions d'investigations et de surveillance en prévenant de leurs visites lorsqu'il y a suspicion de maltraitance.

2.3.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

La question des rapports écrits n'interpelle pas les interviewés qui répondent brièvement par un « oui » à une question portant sur le sujet.

2.3.12. Les effets d'un suivi - les résultats – les acquis

Madame et Monsieur distinguent les effets à court terme et à long terme.

A court terme, les bénéfices de se savoir écoutés et d'avoir l'assurance que les problèmes relationnels avec les autres parties liées à l'affaire seraient pris en charge sont soulignés.

Tandis qu'à long terme le bilan dressé est fataliste et douloureux : « *On est monté un petit peu puis on va redescendre jusqu'au fond de l'échelle, ... on va arriver à quoi ? ... On s'est donné de la peine pendant trois ans, faut pas croire on a de la peine quand on voit qu'il est comme ça et qu'il n'évolue pas.* »

2.4. Entretien 4

2.4.1. Condensé

Mandat SAJ. La situation concerne une adolescente prise en charge dans le cadre du projet « Relance ». Le rendez-vous a été pris après négociation.

Je suis reçu au domicile familial. La maison fait partie d'une cité de construction récente.

Le père m'accueille, il m'installe à la table familiale, un bébé dort dans son couffin, un adolescent est assis dans un divan et regarde la télévision. Lors de la prise de rendez-vous, j'avais cru comprendre que la maman serait présente.

Le discours du père est structuré autour d'un axe principal ; Il me parle des dérives comportementales de sa fille et des efforts conjoints des parents pour la ramener dans une voie conforme aux attentes. L'intervention constitue un élément secondaire de leur combat.

Monsieur s'affiche comme un homme de principes et de devoirs. Parmi ceux-ci il défend l'idée selon laquelle « le linge sale se lave en famille ». Il a un devoir protecteur à l'égard de ses enfants. Il doit se battre à tout prix pour ramener l'aînée des enfants à la raison.

Son honneur est en jeu or il a été sali par les accusations de sa fille.

Monsieur est heureux de me dire que l'intervention lui a permis de restaurer son honneur auprès des proches de la famille et des enseignants par exemple et de mettre en évidence ses intentions protectrices au dépend de l'image d'un homme violent.

Pour être précis, c'est principalement le fait de disposer de témoins neutres lors des discussions familiales qu'il a appréciées.

Il concède que les intervenants du Chanmurly ont contribué à créer le climat qui a permis la reprise de dialogue entre l'adolescent et ses parents : « *elle a pu sortir de ses mensonges et ça je dois dire que c'est grâce à vous, c'est un peu comme une médiation* ».

En complément, Monsieur dénonce la partialité des agents du SAJ qui ont pris pour argent comptant les dénonciations de sa fille.

2.4.2. Entame de l'interview

« *Nous n'avons qu'un but : sortir l'enfant de sa situation* ». Auquel vient s'en adjoindre un autre. « *Sortir du jugement qu'on avait d'autres personnes...* ». Le papa raconte ce qui lui a valu de connaître l'aide à la jeunesse, et le Chanmurly c'est-à-dire la mauvaise rencontre qu'a faite sa fille et l'emprise amoureuse sous laquelle elle a vécu au mépris de ses liens familiaux. Après me sont narrés le désespoir ressenti pour les parents, leur envie de se battre, leur détermination dans « le tenir bon », les fruits récoltés une fois que l'enfant a eu « *le déclic* » et s'est ressaisi.

2.4.3. La prise de contact

La réunion chez le mandant n'a pas laissé de souvenir prégnant. La prise de contact s'est faite sur le tas.

2.4.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Le papa m'explique que le dispositif est trop enclin à pendre fait et cause pour les dires des enfants et à rester sourds à ceux des parents. Quant à l'acceptation de la présence d'une équipe éducative, elle se traduit en ces termes : « *Nous on n'aime pas trop ça. Maintenant, comme on a l'a dit : c'est pour le bien de l'enfant, on l'a fait* ».

2.4.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Partiaux (parti pris pour l'enfant), inquisiteurs à égard du parent. Utiles, compétents une fois les allégations de violences écartées.

2.4.6. Le contenu du mandat

Pour Monsieur, le mandat porte sur un éclaircissement de la situation conflictuelle, qui oppose les parents et la jeune. Ceci inclus de déterminer s'il est un homme violent ou un père protecteur.

Lui en attend le rétablissement de son honneur de père aux yeux du mandant et de son entourage. Les intervenants sont chargés de ramener l'enfant à la raison.

2.4.7. Les moyens mis en œuvre

Lors de l'interview, il est uniquement fait état d'entretiens.

2.4.8. Effets sur les relations avec les mandants ou leur déléguée

Le père me parle d'un regard orienté différemment, une fois que ses intentions protectrices à l'égard de son enfant ont été comprises. C'est ainsi que la famille a été autorisée par le mandant à régler le problème « en interne » (fin anticipée du mandat après 4 semaines).

2.4.9. Ingérence – Violation de l'espace privé

La question a été posée sans détour : « *Comment avez-vous vécu ces visites, à répétition en plus, de ces éducateurs dans votre maison ?* ». Voici sa réponse : « *Comment est-ce qu'on pourrait dire, déjà, c'est par obligation qu'on a d'accepter, parce que ce n'est pas très évident quand on est jugé* ».

2.4.10. Contrôle

Pour Monsieur, les premières rencontres ont été vécues comme un examen : « *Ils sont d'abord essayé de voir comment est-ce que j'étais. Ça oui, j'en ai eu des questions.* »

Ma présence est vécue comme relevant d'une démarche contrôlante. Cet extrait de l'interview (33^{ème} minute) est sans équivoque. Moi : « je comprends très bien que les gens se demandent ce que je viens faire après autant de temps » Le papa : « ne vous tracassez pas on peut comprendre qu'il devait y avoir un petit suivi, un petit peu après ».

2.4.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Le rapport est évoqué par le père qui y relève qu'il mentionne une absence de danger en famille : « *Par rapport à ce qu'il n'y avait pas de danger, le SAJ mettait le dossier en suspens* ».

2.4.12. Les effets du suivi. Les résultats. Les acquis.

« *Je vais dire que ça a permis de favoriser le retour du dialogue au sein de la famille, je vais dire que ça a permis que ma compagne a pu avoir une petite accroche avec mon enfant, pour pouvoir... qu'elle puisse accepter le dialogue avec moi parce qu'elle n'acceptait pas le dialogue avec moi* ». Plus avant dans l'interview : « *j'ai trouvé cela inutile parce qu'on aurait pu le faire nous-mêmes (se motiver à retrouver). Je préférerais qu'il y ait une présence d'étrangers parce que c'est quand même assez grave ce qui s'est dit* ». Dans cette situation, on ne peut pas parler d'acquis mais plutôt d'effets qui s'apparentent à un retour à la normale : reprise de la scolarité, participation à la vie familiale, « *dire bonjour, dire bonne nuit* ». Le père les porte à l'actif de l'intervention : « *Elle a pu sortir de ses mensonges et ça je dois dire que c'est grâce à vous. C'est un peu comme une médiation* ».

2.5. Entretien 5

2.5.1 Condensé

Situation relevant du SAJ et concernant deux jeunes enfants. Ma demande d'interview est interrogée par Madame qui me dit « qu'elle est en ordre », qu'elle a déjà renvoyé le questionnaire. J'obtiens toutefois un rendez-vous sans trop insister.

Je suis reçu au domicile familial par la maman. Un bébé, installé dans son couffin nous tiendra compagnie durant l'interview. La maman est sur ses gardes, elle cherche à m'en dire le moins possible en affichant ostensiblement sa grande satisfaction pour les services rendus par les intervenants. La priorité me paraît relever de la volonté de ranger ses ennuis avec l'aide à la jeunesse dans le rayon des affaires classées. Madame me révèle l'ampleur (ou l'épaisseur de sa situation) en la dévoilant par couches.

J'ai le sentiment d'assister à l'ouverture d'une poupée russe...

Plus les poupées se succédaient et se faisaient plus petites, plus les paroles reconnaissantes à l'égard du service s'accroissaient.

L'accompagnement physique lors des rendez-vous psychiatriques a particulièrement été apprécié. L'élément le plus remarquable ressortant de cet entretien me semble être l'isolement de la famille. L'intervention du Chanmurlu a dû participer à le rompre, du moins temporairement.

L'intervention a duré le temps nécessaire à la résolution des problèmes, pas plus. Madame en est satisfaite. Je pense qu'effectivement, le SAJ ne devait pas insister pour éviter des manifestations de rejet.

2.5.2. L'entame de l'interview

Spontanément, la maman me parle du contexte de l'intervention : une femme seule avec enfants qui doit accoucher prochainement. Elle poursuit en précisant ce que les éducateurs ont effectué concrètement : stage, et changement d'école.

« C'est quand j'ai accouché de la petite, (...), je suis isolée. Du coup c'est pour garder la petite le temps que je suis à la maternité depuis là ça a commencé avec le SAJ ; il n'y a rien de spécial. »

2.5.3. La prise de contact

L'évocation de l'entretien de négociation ne donne lieu à d'autres paroles que : « Ça va ».

2.5.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La question est évincée.

Au fur et à mesure du déroulement de l'entretien et du dévoilement des raisons qui ont justifié la mise en place du suivi par un mandant, la maman tend à légitimer l'intervention par son efficacité puis par sa brièveté ou plus exactement par le fait qu'elle ne se soit pas éternisée.

2.5.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

La maman utilise le mot « correct ». Elle s'exprime particulièrement sur leurs compétences, leur efficacité, leur rapidité à remplir leurs missions.

2.5.6. Le contenu du mandat

Madame m'énonce les objectifs du mandat par étapes ou strates. Il s'agit d'abord de l'aider à résoudre des problèmes précis d'organisation (écoles, crèches, stages...) au fil de l'entretien, la mission s'élargit aux soins psychiatriques auxquels elle est tenue. *« Puis j'ai été obligée de suivre une psychiatre par la police, jusqu'à maintenant je suis toujours avec la psychiatre »*. Enfin, les intervenants sont chargés de rendre compte que tout est en ordre, y compris, ou essentiellement, après la reformation du couple parental.

2.5.7. Moyens mis en œuvre

Madame fait état d'un investissement conséquent afin de répondre aux nécessités de la situation de ses enfants. Les intervenants se sont également préoccupés de la mettre en rapport avec les soignants. Elle a apprécié d'être accompagnée lors de rendez-vous à l'hôpital.

2.5.8. Effets sur les relations avec les mandants ou leur délégué(e)

Dans sa narration, Madame présente le Chanmurly Nord comme le co-exécutant des attentes du mandant tandis qu'elle-même met en évidence sa bonne volonté à remplir les différents objectifs.

2.5.9. Ingérence – violation de l'espace privé

« *Non il n'y a pas de problème* » me répond la maman à la question. Lorsqu'on lui demande ce qu'en pensait son mari elle répond : « *Il se demandait quoi et au début, si, puis il a compris que c'était pour le bien-être des enfants* ».

Plus tard, dans le déroulement de l'interview, elle me signalera que les éducateurs n'ont pas seulement occupés le territoire physique mais étaient aussi « *dans les pensées* ».

Pour le reste les devoirs culturels liées à l'accueil priment :

« *Non, non, c'était chez eux ici, nous on est comme ça, du coup on leur a montré un peu le jardin* ».

En louant la vitesse d'exécution des intervenants, je pense que Madame les remercie également d'avoir rapidement quitter son environnement.

(Si plusieurs services)

A un moment donné, Madame a dû répondre à plusieurs invitations de services différents : « *j'étais fort occupée, j'avais tous les jours rendez-vous, on se perdait quand même* ».

Madame précise qu'elle était accompagnée par des intervenants du Chanmurly Nord lors de sa prise en charge médicale et elle leurs en est reconnaissante.

2.5.10. Contrôle

Madame n'aborde pas la question sous l'angle stricte du contrôle, cependant, elle laisse entendre que sa coopération est évaluée. « *J'avais un bon rapport, moi, du Chanmurly qu'ils ont envoyés au SAJ, alors ça allait* ».

2.5.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Moi : « *Vous avez reçu les rapports du Chanmurly Nord. En avez-vous discuté avec les intervenants ?* ».

Maman : « *ça va, enfin, il y avait tous les détails, etc ...* ».

Veut-elle dire en cela, que les intervenants trahiraient la relation de confiance en dévoilant trop de son intimité ?

Madame fait aussi référence au dernier rapport qui la libère du suivi : « *la famille n'a plus besoin de rien du tout, tout se passe bien* », puis « *... ils disent, à ce moment-là : pourquoi on doit réagir alors que la famille elle n'a besoin de rien du tout, tout se passe bien.* »

2.5.12. Les effets du suivi - les résultats – les acquis

La vie familiale a repris progressivement son cours, tout est rentré dans l'ordre.

La clôture du dossier (?) ou la fin de l'intervention représente manifestement un résultat positif.

Le principal acquis de l'intervention concerne sa santé mentale retrouvée « Grâce à eux, j'ai mon injection maintenant et je suis bien franchement. Grâce à eux, il n'y a plus les... (moi : « *sautes d'humeur... ?* ») « *oh non, j'étais angoissée, c'était les angoisses que j'avais à ce moment-là. Ce n'était pas les nerfs, ... qui vraiment... j'étais tellement angoissée...* ».

Et plus loin dans l'interview : « *grâce à eux, grâce à eux, je suis soignée maintenant* ».

2.6. Entretien 6

2.6.1. Condensé

Situation SPJ, un petit enfant. Le rendez-vous a été pris sans problème.

Madame m'installe dans sa cuisine, passablement encombrée. Sur la table, subsiste les reliefs du petit-déjeuner, sur le plan de travail, la vaisselle s'accumule. Un bébé dort dans la pièce voisine, un petit enfant s'occupe en jouant. Il nous interpelle à plusieurs reprises. Un jeune chat nous sollicite de temps à autre. Madame me raconte un suivi agréable et instructif durant lequel, elle a engrangé quelques acquis qui vont lui simplifier l'existence. Sa jovialité ne l'empêche pas, me semble-t-il, de garder le contrôle de ce qu'elle me livre. Au fil du temps, Madame se détend par exemple, elle parlera de ses autres enfants placés, des modalités de leurs visites en famille puis de la problématique de l'abus sexuel qui m'apparaît alors comme représentant le plus petit dénominateur commun entre les enfants.

Madame a le sens pratique et ne cache que les aides des éducateurs lui facilitant la vie sont appréciés. Relevons, des transports, des activités ludiques, un soutien auprès d'autres organismes. Il m'apparaissait qu'elle devait être relativement isolée.

Madame a eu affaire, à un service spécialisé dans le traitement des abus sexuels. Elle en conserve un souvenir désagréable : *« J'ai arrêté d'y aller, parce que je n'avançais pas, c'était plus par rapport à mon passé qu'on parlait que par rapport aux petites. Donc, euh, je n'aimais pas trop en parler, j'en ai parlé une fois c'est bon quoi et j'ai l'impression que cela n'avançait pas »*. Les entretiens axés sur la résolution des problèmes du quotidien ont dû trancher et en être d'autant plus apprécié.

Il est bien évident que l'ingérence ou la violation de l'espace privé ne se réduit pas au territoire domestique.

2.6.2. L'entame de l'interview

« Cela a été bénéfique pour moi et pour la petite « (...) parce que je suis une maman pour, on va dire les choses comme ça et mettre les règles, ce n'était pas trop mon truc et grâce à vos collègues on avait fait des tableaux avec des règles par rapport à son âge évidemment, des règles à suivre à la maison et ça a très bien marché ... »

Résultat, présentation personnelle du problème et exemple d'un outil mis en œuvre sont les trois éléments avec lesquels, madame a choisi de débiter notre interview.

2.6.3. La prise de contact

Madame m'évoque ses souvenirs de la réunion de négociation *« on a bien été accueilli donc, on est arrivé, directement on nous a servi un café et, ... on a été vraiment bien accueilli et je me suis sentie bien directement, et ... à l'écoute, ... ils savaient très bien ce qu'ils devaient faire quoi »*.

2.6.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La question de la légitimité de l'intervention ne se pose pas à Madame, peut-être en raison de la nature des faits qui ont conduits à l'ouverture du dossier et peut-être parce qu'elle souhaitait tenir à distance le papa et comptait sur le mandant pour l'aider à atteindre son objectif. Par ailleurs, l'expérience du suivi s'est révélée productive et agréable.

2.6.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Capables de mettre à l'aise, imaginatifs, serviables, accommodants et disponibles.

« J'avais plus l'impression de recevoir des amis que des éducateurs quoi »

L'enfant, durant l'interview demandait quand X et Y reviendront à la maison durant l'entretien, ce qui n'étonnait pas la maman « *parce qu'elle a passé de bons moments avec eux* ».

2.6.6. Le contenu du mandat -

Aider la Maman à instaurer une relation d'autorité avec son enfant.

Aider Madame à protéger l'enfant de son père tout en respectant ses droits aux relations personnelles.

2.6.7. Les moyens mis en œuvre

Madame fait référence à des tableaux, qu'elle a plastifiés et qu'elle(s) utilise(nt) toujours. L'accompagnement, voire une aide plus tangible comme le transport sont soulignées. Elle se souvient d'une activité extérieure à caractère ludique qu'elle-même et l'enfant ont aimée.

Madame apprécie qu'on lui fixe des objectifs à atteindre « *On se fixe un but et on y va !* ».

2.6.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué(e)

L'aide que représente la présence des intervenants est la bienvenue. « *Ben, je ne suis pas trop pour parler moi. Mais c'est vrai que je me sentais plus à l'aise avec eux qu'avec le SPJ* ».

Notons que Madame évoque des rapports cordiaux avec la déléguée actuelle.

Elle parle seulement du Directeur pour m'indiquer qu'il est présent pour remplir uniquement un rôle administratif.

2.6.9. Ingérence – violation de l'espace privé

Plutôt que d'ingérence, Madame évoque un climat de complicité (le mot est de moi). « *Cela se passait bien, je leur proposais une tasse de café, c'était on va dire plus familial que, je veux dire, j'avais plus l'impression de recevoir des amis que des éducateurs.* »

Notons qu'il s'agit d'une évolution « *au début, je ne savais pas trop quoi c'était donc, ... mais une fois qu'ils venaient, qu'on a discuté, (...) ça s'est très bien passé* ».

2.6.10. Contrôle

Madame aborde la question lorsqu'elle évoque les rapports adressés aux mandants : « *J'aimais bien, je voyais ce qui se passait et si l'on évoluait bien et tout ça, j'aimais bien qu'on envoyait des rapports comme ça je voyais comment eux voyaient les choses. On en parlait aussi et moi, j'avais la preuve par écrit on va dire* ».

2.6.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Comme indiqué, Madame apprécie les rapports écrits pour leurs valeurs indicatives et sécurisantes. Ils la renseignent également sur l'état d'esprit des intervenants.

2.6.12. Les effets d'un suivi - les résultats – les acquis

Missions accomplies, objectifs atteints. Madame m'a présenté les objectifs du mandat du Chanmurly comme relevant du règlement de détails.

« *Il n'y avait pas grand-chose avec Coralie. C'est vraiment la demande écrite civile pour ne plus que le papa voit sa fille en dehors de visite encadrée. C'est la raison pour laquelle il y avait l'intervention du SPJ* ».

Le travail du Chanmurly a permis de mettre en place les visites encadrées et donc de placer le papa devant ses responsabilités par rapport à son droit aux relations personnelles

En début d'intervention, elle a spontanément indiqué qu'elle était satisfaite des conseils qui lui ont été donnés pour asseoir son autorité.

2.7. Entretien 7

2.7.1. Condensé

Situation prise en charge dans le cadre de Cap Nord ; SAJ ; un adolescent.

L'obtention de l'interview a fait l'objet de négociations

Pour rappel cet entretien a été mené au téléphone. Monsieur a été confronté au dispositif de l'aide à la jeunesse suite à des difficultés rencontrées avec un de ses fils adolescents. L'univers du dispositif de l'aide à la jeunesse lui est inconnu. Il l'a expérimenté et a tenu à me faire part de son incompréhension, et du sentiment lancinant que l'on s'est moqué de lui. Monsieur retrace son parcours dans ce dédale où ceux qu'il rencontre lui paraissent être là, uniquement pour le faire patienter et éviter que sa situation soit prise en charge. C'est absurde, hypocrite et en définitive inutile. « Pour sa situation personnelle » précise-t-il parce que son fils « *était déjà trop vieux* » ou que « *ce n'était pas assez grave* ».

Monsieur exprime son dégoût par rapport au SAJ. « *J'ai tellement été déçu de la façon de faire de la dame, il y a même un jour, elle m'a mis un rendez-vous dans son bureau pour en discuter mais je lui ai dit : « Vous rigolez ou quoi ? » Cela fait trois mois que je vous téléphone pour que vous faites quelque chose et vous en faites rien ! Concrètement, ils n'ont rien fait, à part moi qui devrais me démerder pour certaines choses, le reste ils n'ont rien fait* ». Plus tard il me dira que traverser la rue pour l'accompagner dans un service c'était encore trop. « *Maintenant, vous allez me dire il faut du personnel, il faut ceci, il faut ça, c'est un service de l'aide à la jeunesse ! Je n'ai rien vu !* ». Le concept Cap Nord est également dénoncé. Il est inconcevable pour Monsieur qu'un travailleur abandonne son ouvrage en cours de route. C'est d'autant plus révoltant que ces travailleurs sont qualifiés et que leur prestation donne des résultats ! Ce témoignage place parfaitement les antagonismes issus de deux univers aux références divergentes.

La confrontation est inévitable.

2.7.2. Entame de l'interview

Monsieur évoque l'inutilité de son témoignage, d'une perte de temps qui lui en rappelle une autre, mais précise qu'il accepte de m'aider.

« *Ce n'est pas que je ne veux pas vous recevoir mais je pense que c'est inutile. J'ai déjà tellement perdu de temps avec cela que je trouve cela inutile.* » « *Maintenant je vous dis : je ne suis pas de mauvaise foi et je veux bien vous aider un petit peu.* »

2.7.3. Prise de contact

Monsieur a retenu et décidé de me livrer ceci pour débiter son interview : « *La dame et le Monsieur que j'avais là m'ont dit : on est convoqué pour six semaines, si dans 6 semaines ce n'est pas fini, il faut quand même que l'on s'en aille.* »

2.7.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La présence du Chanmurly (cap nord) est la bienvenue. Ce qui l'est moins c'est la complexité que cela engendre, et ce qui ne l'est absolument pas c'est l'absurdité d'abandonner un travail avant qu'il ne soit fini.

Le dispositif est mal considéré : jugé méprisant pour la souffrance des parents, peu imaginaire, voire paresseux, dans le chef du SAJ.

2.7.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Les intervenants sont nommés : « *la dame et le monsieur* ».

« Ce sont deux personnes, que je vais dire qui sont très bien. Ils ont très bien travaillé, ils ont très bien fait leur boulot ».

2.7.6. Le contenu du mandat

Débrouiller la situation.

Pour Monsieur, il était impératif de ramener son fils dans une structure encadrante. Donc il veut trouver des solutions pour que son enfant reprenne une vie plus respectueuse pour lui-même et sa famille.

2.7.7. Les moyens mis en œuvre

J'en apprendrai peu sur les moyens développés au cours de l'intervention. Je sais que les rendez-vous étaient laborieux à organiser, les déplacements jugés longs (« Il y avait 30 km aller et 30km retour, pour eux c'était pareil ») ou peut-être compliqué à prendre dans les horaires habituels de travail (« J'avais demandé à mon père pour -nous recevoir chez lui pour-les rendez-vous »).

Monsieur espérait des initiatives innovantes adaptées aux spécificités présentées par son fils ; « ... je me disais, un moment donné qu'il doit exister un centre de jeunes où il aurait pu rencontrer d'autres personnes ? Vous voyez, un petit peu comme un internat ou quoi, un peu plus libre qui faisait partie du Cap Nord, du SAJ, un truc ainsi, un truc ou on tient les enfants voilà ! » et de poursuivre en décrivant, en quelque sorte, le projet éducatif de la structure.

2.7.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué(e)

L'association Chanmurly – mandant – est absente de son discours.

Il s'attardera longuement sur son expérience désastreuse avec le SAJ.

2.7.9. Ingérence – violation de l'espace privé

La question a été tentée : « Vous ne vouliez pas que les éducateurs viennent chez vous ? »

Réponse : « Ce n'est pas ça c'est les horaires ou les trajets qui n'allaient pas ! »

2.7.10. Contrôle

Monsieur abordait le thème et expliquant qu'il aurait voulu que le dispositif de l'aide à la jeunesse contrôle son fils « c'est pour ça que j'ai fait appel à ce service-là moi, c'est parce que je comptais que l'on m'aide, moi je ne pouvais pas être à son cul tout le temps. »

2.7.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Monsieur n'en garde pas de souvenirs : « il y a quand même deux ans ».

2.7.12. Les effets d'un suivi - les résultats – les acquis

L'arrêt brutal de l'intervention alors que rien n'était réglé est incompréhensible pour Monsieur. « au Cap Nord, ils ont quand même travaillé, ... j'ai trouvé malheureux d'arrêter du jour au lendemain. »

Dans l'interview, ce « regret » est réitéré à quatre reprises.

2.8. Entretien 8

2.8.1. Condensé

Situation SAJ. Deux petits enfants. Madame a refusé de me recevoir et ne souhaitait pas non plus s'entretenir au téléphone. Je l'ai donc interrogé sur les motifs de son refus et après me les avoir donnés, a accepté de répondre aux questions concernant l'intervention du Service.

Madame déclare être la victime de l'acharnement du SAJ suite à une erreur d'interprétation de « plaies » constatées sur son enfant par des médecins hospitaliers. Les conclusions de l'enquête judiciaire n'auraient rien changé à la perception que les agents du SAJ avaient de l'affaire.

Donc, il aurait été imposé à la famille le respect de conditions contraignantes pour éviter un placement institutionnel. Les parents se sont donc mis en quête de solution qui satisfassent le SAJ. Parmi celles-ci, une en particulier, l'accueil de l'aîné chez sa grand-mère, s'est avérée très laborieuse à terme et causant un préjudice pour tous.

Madame relève des contradictions dans les injonctions du SAJ, notamment, lorsqu'elle dit « ils voulaient que mon compagnon travaille, une fois qu'il a travaillé, ils lui ont reproché de ne pas s'occuper assez à la maison, ils disaient qu'il était trop absent ».

Les intervenants du Chanmurly, associés à une autre travailleuse sociale de la petite enfance, sont qualifiés de « salvateur ».

Ce type de témoignage m'interpelle d'abord parce qu'il dénonce une forme de violence institutionnelle.

En droit, le doute profite à l'accusé. Dans la situation que me décrivait Madame le principe de précaution (ou la suspicion) perdure même sans que des « preuves » ne viennent l'alimenter.

Ensuite il fait état d'une distribution des cartes que je qualifierais d'hasardeuse dans cette partie à 3 (famille, services et mandant) que se livrent les acteurs. Les affres du triangle de Karpman font potentiellement partie de la donne.

Le risque est grand, même pour des professionnels aguerris, de s'empêtrer dans des rôles susceptibles de contrevenir aux intérêts des enfants ou des parents en entrant dans un jeu d'alliance

2.8.2. Entame de l'interview

Madame n'est pas disposée à me parler et s'en justifie par les sentiments de souffrance que lui rappelle cette expérience :

« Non, je ne veux pas remuer tout ça. J'ai vécu un enfer avec le SAJ, je ne veux pas remuer le couteau dans la plaie. ». Puis se ravisant : *« Le Chanmurly, c'est un des services qui nous a sauvés »*. Après, à ma demande, elle me raconta le contexte dans lequel elle avait connu le Chanmurly.

2.8.3. La prise de contact

« Vous vous souvenez du premier rendez-vous, qui normalement a dû avoir lieu dans les locaux du Chanmurly rue de Vivegnis ? ». *« On en avait marre, on voulait en avoir fini avec tout ça »*.

2.8.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Les acteurs du dispositif de l'aide à la jeunesse sont qualifiés « d'emmerdeurs » et de « harceleurs ». C'est à contre cœur et par peur de représailles que les parents acceptent l'accompagnement. Les parents s'adaptent, Monsieur plus susceptible de se révolter se met en retrait.

2.8.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Perdus : « ils ne savaient pas ce qu'ils venaient faire », amateurs de boisson chaude et tonique : « ils venaient boire du café ». Honnêtes par rapport aux mandants, soutenant par rapport à eux.

2.8.6. Le contenu du mandat

Dans un premier temps, le mandat du service est perçu comme une poursuite du harcèlement organisé par le mandant. Dans un second temps, il s'agit d'attester que les parents s'en sortent bien dans l'éducation des enfants.

2.8.7. Les moyens mis en œuvre

Lorsque j'interroge Madame sur le contenu des visites, elle me répond d'abord « *on buvait du café* » et plus tard dans l'interview : « *En fait, ils me proposaient qu'on regarde comment faire pour rendre tout ça (les attentes du mandant) moins difficile pour nous* ».

2.8.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur déléguée

Il n'est pas fait état, de rencontre entre le mandant, son délégué, les parents et les intervenants du Chanmurly Nord. On peut seulement imaginer que les intervenants et les parents se sont alliés pour « ouvrir les yeux » des mandants.

2.8.9. Ingérence – Violation de l'espace privé

Le sujet n'a pas été abordé directement lors cet entretien téléphonique. Nous avons appris que l'intervention était mal accueillie mais que du café était proposé aux intervenants.

2.8.10. Contrôle

Madame explique que le suivi n'était que surveillance pour elle et son mari.

2.8.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

La méthodologie du Chanmurly Nord en la matière a été appréciée. Elle est comparée, à une expérience vécue avec un autre service : « *Je déteste X, qui disait blanc devant et noir derrière* ».

2.8.12. Les effets du suivi. Les résultats. Les acquis.

La famille est sortie libérée de « l'obligation » de vivre sous la surveillance d'un service : « *On vit mieux depuis que l'on n'a plus les services tout le temps à la maison* » mais, toutefois, la peur subsiste : « *Je m'attend à quelque chose ; à ce qu'on me dise que quelque chose ne va pas* ».

2.9. Entretien 9

2.9.1. Condensé

Situation SPJ, (puis SAJ à la majorité), Le Chanmurly est mandaté dans le cadre d'une mise en autonomie. Le dictaphone étant rapidement tombé en panne de batterie, son examen repose sur des notes prises pendant et après l'entretien.

Je suis reçu par la jeune fille dans son logement, qu'elle occupe avec son compagnon et ses chiens. Il s'agit d'un appartement encaqué, situé à l'arrière du bâtiment. Il donne sur une cour et un petit jardin. L'espace est encombré. Je suis installé dans le salon.

Marine me tenait un discours raisonné et structuré. A l'aube de sa majorité, elle dresse le bilan de son enfance et de son adolescence. Elle devait grandir, sagement en institution, à l'ombre du dispositif de l'aide à la jeunesse mais s'est révoltée et a connu des mises en danger qu'elle a su maîtriser. Elle me semblait ne rien regretter.

Elle remercie le SPJ et loue sa sagesse. *« Ils m'ont autorisé à rester chez ma belle-mère le temps qu'un service puisse me mettre en autonomie. Cela ne servait à rien de m'obliger à encore être placée ».*

Le processus de mise en autonomie m'est présenté comme l'ultime étape de ce long périple. Marine se plaint modérément de ses conditions d'existence : le coût du loyer, le manque d'empressement du propriétaire pour effectuer des travaux.

Elle m'annonce qu'elle et son copain vont officialiser leur cohabitation auprès des services communaux et du CPAS. Marine veut me rassurer, elle me parle de son autonomie comme d'un exercice dont elle a mesuré les difficultés et remercie son éducateur-enseignant pour sa pédagogie et sa disponibilité. Si elle avait imaginé que ma fonction consistait à lui imposer un ultime examen, le style et le contenu de ses réponses répondaient à leur modèle.

2.9.2. Entame de l'interview

La jeune me retrace, de manière très structurée son long parcours institutionnel, l'évolution de « ses états d'esprit », soit son cheminement de la révolte à l'apaisement.

2.9.3. La prise de contact

La jeune fille m'indique qu'elle a été prévenue que son tour arrivait pour pouvoir réaliser son projet de mise en autonomie. La réunion de négociation m'est présentée comme une formalité. Son exposé n'indique rien de plus sur son ressenti.

2.9.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La jeune souligne sa totale adhésion au projet et tient à me faire part de l'intelligence du mandant qui a accepté de la laisser vivre comme elle le souhaitait la période d'attente nécessaire à sa mise en œuvre.

2.9.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Gentils surtout « X » disponible et courageux lors du déménagement.

Organisés et pertinents en ce qui concerne les exercices d'apprentissage.

2.9.6. Le contenu du mandat

Le service est présent pour l'aider à mener à bien son projet et pour veiller à ce que ses relations avec sa mère ne dégénèrent pas.

2.9.7. Les moyens mis en œuvre

La jeune fille me parle d'apprentissage des connaissances nécessaires pour vivre seule. Cet apprentissage comporte des aspects théoriques (mise en situation) et pratiques.

2.9.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué(e)

Le parcours « institutionnel » s'achève, les rendez-vous perdent de leur pertinence : « *on discutait de ce qui allait bien et de ce qu'il fallait travailler, c'était assez calme* ».

2.9.9. Ingérence – violation de l'espace privé

La jeune présente les visites et leurs inconvénients comme allant de soi lors d'un suivi en mise en autonomie.

« *Ils voulaient savoir si je faisais ce que j'avais à faire* ». « *Parfois il regardait dans le frigo avec moi, pour savoir ce qu'on devait acheter pour les courses.* »

2.9.10. Contrôle

La jeune en parle en contextualisant les circonstances, en des termes évoquant la bienveillance : « *voir si j'étais bien si je n'avais besoin de rien* ».

Pour le reste il s'agirait de vérifier qu'elle a bien assimiler sa matière « mise en autonomie ».

2.9.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Les rapports me sont présentés à l'instar de bulletin scolaires qui détaillent les acquis et les efforts à produire.

2.9.12. Les effets d'un suivi - les résultats – les acquis

Le jeune m'a dit qu'elle était heureuse d'en finir avec l'Aide à la jeunesse même si elle souligne avec un soupçon de nostalgie que c'est « *la fin d'une histoire* ».

2.10. Entretien 10

2.10.1 Condensé

Situation (SAJ) de deux jeunes adolescents accueillis par leur ancienne belle-mère après « l'explosion du couple ».

Madame me reçoit dans la maison dans laquelle elle a emménagé voici peu. Elle m'annonce qu'elle ne dispose pas d'une heure entière à me consacrer. Nous nous installons à la table familiale. Les rapports reçus du Chanmurly sont déposés sur un coin de cette table.

Madame attend mon invitation à parler pour exprimer d'une traite le peu de bien qu'elle pense des intervenants du Chanmurly à qui elle en a à faire.

Je pense qu'elle fait preuve, à certains moments, d'une rancune tenace mâtinée de mauvaise foi. Je décidais donc, d'au moins lui faire remarquer qu'elle se trompait en affirmant n'avoir pas été invitée à la négociation. Mon intervention n'aura pas d'incidence sur le fil de son discours.

Madame veut me faire part de son mécontentement face aux réactions du dispositif de l'aide à la jeunesse.

La négociation porte sur le suivi d'une réintégration familiale chez le papa et la mise en œuvre de nouvelles modalités du droit de visite de la maman des enfants. La situation a rapidement explosé et Madame s'est retrouvée, de fait, mère accueillante, livrée à elle-même, renvoyée vers le Chanmurly pour régler les conséquences de sa nouvelle situation.

Il est évident qu'il existe un gouffre entre ce que peuvent proposer les éducateurs du service et les besoins de la mère.

Pour des raisons que je ne connais pas le différend ne sera pas traité. Les intervenants organiseront le droit aux relations personnelles du papa, une fois celui-ci sorti de prison.

La dénonciation des capacités d'aide du Chanmurly ne sont pas le seul objet des récriminations de Madame. Il y a d'abord la mère devant laquelle les intervenants paraissent faire la cour, s'évertuant à lui attribuer des qualités imaginaires.

Pour elle, contraindre les enfants à rendre visite à leur mère s'apparente à de la maltraitance : « ce que je n'ai jamais compris, c'est par rapport à la mère qui était complètement irrégulière... *parce que les enfants n'arrêtaient pas de dire qu'ils ne voulaient, qu'ils savaient que cela ne se passait pas bien, puis on jouait avec leur sentiment, une mère qui disparaît quatre mois et puis alors, on les amène à l'hôpital voir la nouvelle petite sœur entre guillemets, c'est ahurissant quoi ! ...* ». Et un rien plus tard : « *parce que cela leur avait fait beaucoup de ma, à elle pas, à eux bien* ».

Le manque de considération que lui apporte le SAJ n'est pas oublié, elle est laissée dans le doute (« *on n'est pas sûr qu'on va accepter parce que quand même vous avez encore des contacts avec Monsieur, alors il faut que l'on soit sûr* ») tributaire des congés, des ponts, des maladies, les indemnités se font attendre.

Cet interview n'échappe pas à la règle, Madame m'a aussi donné beaucoup d'information sur l'évolution de la situation des enfants et les problèmes qu'elle rencontre actuellement avec eux. Heureusement, le suivi exercé par l'intervenante du service de placement familial est exemplaire.

2.10.2. Entame de l'interview

Madame m'avait demandé un délai, avant de me recevoir afin de rassembler ses souvenirs.

Elle a tenu parole. En une seule traite elle va me livrer ce qu'elle souhaitait me dire de l'intervention du Chanmurly. Les premières phrases sont reproduites ici alors que d'autres extraits seront utilisés dans les développements suivants.

« Moi je n'étais pas vraiment en ligne de front, j'étais plutôt en 2^{ème} ligne puisque j'étais la compagne du papa. (...) Je n'ai pas été convoquée puisque je n'étais que la compagne du papa, Il n'y avait pas mon nom mais voilà et puis par la suite je suis intervenue, enfin ils m'ont contactée parce que comme le papa a été incarcéré et que c'est moi qui gérais les enfants dans l'urgence, il fallait soi-disant m'aider et à ce moment-là seulement on me contacte ».

2.10.3 Prise de contact

« Donc le premier contact, c'est pour aider les parents biologiques des deux enfants, des échos que j'en ai eu, ils étaient pour elle, pour la maman ». Madame poursuit en me décrivant la maman biologique puis une séquence de la négociation (rapportée par son ancien compagnon) sur un ton dont l'ironie vise aussi bien cette mère que les intervenants sociaux présents « ... elle était au paradis puisqu'ils allaient l'aider dans sa prise de conscience, ils allaient l'aider pour des milliards de choses... En clair, ils allaient faire le boulot à sa place ça, elle adore... ». Elle abordera également la question de l'enregistrement des images et du son lors de la négociation que le papa aurait vécu comme une menace potentielle.

Donc, Madame n'était pas présente à la négociation. Concernant « son » 1^{er} contact voici la retranscription de ses propos : « J'étais très mal dans ma peau, ce n'était pas le moment, j'étais excédée et à un moment donné, « j'ai dit : « qu'est-ce que vous pouvez faire ? On Je suis recontactée par téléphone un jour comme ça enfin, j'attendais beaucoup de nouvelles du SAJ puisque j'avais fait la proposition de devenir maman d'accueil et donc j'ai pris l'appel pensant que c'était ça, pas préparée à l'appel, je ne me souviens pas du nom, c'était une dame assez cash, pour le dire platement et euh, elle a dit : « qu'est-ce, qu'on peut faire pour vous aider ? », je n'étais pas préparée, j'étais sur mon lieu de travail et elle a insisté, insisté, et elle était toujours n'a jamais su me donner un exemple précis. Alors, à un moment donné j'ai dit : « Moi, à part, pour l'instant parce que je suis dans la mouise, je ne sais pas comment je vais m'en sortir financièrement et je ne vois pas comment vous pouvez m'aider. Je crois même lui avoir cité : « est-ce que vous pouvez me trouver une armoire ? ». Elle a rigolé en disant « Nous, non, on ne fait pas ce genre de chose ».

Ensuite, Madame me parle d'un rapport, après cet épisode, elle s'est sentie dénigrée puisqu' « on dit que j'ai refusé cette aide de but en blanc alors qu'on ne m'a jamais dit en quoi elle consistait » ; ce qu'elle considère « un peu surréaliste ».

Notons que j'ai fait remarquer à Madame qu'en fait elle était excusée pour raison professionnel en lui montrant une phrase inscrite sur un des rapports qu'elle avait préparés. Sa réponse fut : « C'est possible, là vous m'apprenez quelque chose, ..., autant pour moi ».

Le papa lui faisait part de son étonnement d'être filmé et enregistré. Il s'inquiétait des finalités de cette pratique.

2.10.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Le mandat du service fait partie d'un ensemble de conditions (suivi thérapeutique, école adaptée) sine qua non à une fin de placement institutionnel. « Donc c'était pour (encadrer) les visites de la maman que vous étiez surtout sollicité et puis si nous on avait besoin et pour un peu nous surveillez. Voir comment cela se faisait à la maison. Ce qui est logique il n'y a pas de soucis (?).

En extrême fin d'interview, elle évoque à nouveau son état d'esprit et celui du papa à l'avance du mandat confié à un SAIE « Mais même lorsque nous étions parents de X et Y, on se demandait (Monsieur et moi) à quoi vous alliez servir. On n'avait pas le choix, c'était imposé, c'était une condition... ».

J'interviens : « mais vous aviez votre mot à dire... ».

Madame reprend : « On ne nous l'a pas présenté comme ça. On nous a clairement dit : « on mettra fin au placement si vous continuez les suivis ». « Il était bien mis qu'il y avait ça, ça et ça à respecter, on ne nous

demandait pas si on était d'accord et c'était une idée à eux de nous mettre un SAIE dans les pattes mais, au final, je ne voyais pas à quoi cela allait servir. Je me disais : « si cela les rassure ». Je me souviens le papa disait : « et quoi ils vont venir voir comment cela se passe, ils vont venir prendre le café ? » Je lui disais : « oui mais il faut penser aux autres familles, il y a peut-être des cas où c'est nécessaire, on ne remet pas des enfants comme ça en plus ». Puis de préciser : « Voilà il ne faut pas le prendre de manière... »

Le manque de reconnaissance de la part du mandant pour l'accueil des deux adolescents contribue également à dévaloriser son image du dispositif.

2.10.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Madame n'énoncera qu'à une seule reprise un mot qualifiant un intervenant et son intervention : « cash ». Son discours est toutefois sans équivoque sur « le fond de sa pensée », erreurs dans les rapports, proposition d'aide inadéquate, harcèlement. *« Et alors, il y avait tout le temps, c'était aussi ce qui était agaçant, il y avait le Chanmurly qui venait avec ses belles propositions, je peux vous aider, on peut vous aider, on peut vous aider, et quand je disais oui mais quoi, donnez-moi des exemples, que faites-vous : « Ah ben, si vous avez besoin de parler, si vous avez besoin, ..., on est là, n'hésitez pas ».*

2.10.6. Le contenu du mandat

« Ils avaient parlé de nous mettre un SAIE (lorsque les conditions pour quitter le lieu de placement ont été énoncées) pour nous aider si on rencontrait des difficultés. C'est à partir de là que vous entrez en ligne de mire ».

Madame donne un exemple concernant une nouvelle organisation à mettre en place pour assurer les droits de visite de la maman.

L'intervention devait aussi permettre d'exercer une surveillance et d'en rendre compte au mandant.

Comme déjà indiqué, ce programme était chamboulé en raison de l'explosion du couple parental et il semblerait qu'il n'ait jamais été renégocié.

2.10.7. Les moyens mis en œuvre

Comme déjà explicités, Madame reproche aux intervenants de ne lui avoir apporté aucune aide utile à sa situation. Par contre, elle leur reconnaît de l'efficacité dans l'organisation du droit de visite (encadrée) du papa une fois libéré. « Cela n'allait pas pour Monsieur d'aller au centre dont vous parliez rue Hors Château. Donc, lui, demandait des visites la semaine et là, c'est le service de placement familial (qui est je l'imagine présenté ou déjà mandaté) qui contacte le Chanmurly en disant : « est-ce que vous pouvez faire quelque chose ? ». Ils ont trouvé un local à ..., (...), et la dame du Chanmurly était là pour encadrer ».

Plus tard : « Donc voilà, c'est le seul cas précis d'intervention de votre service ».

Madame mentionnera encore la présence des « deux dames » chaque fois qu'il y avait une réunion au SAJ, elles étaient là et, à chaque fois, elles disaient ouvertement : « on est là pour aider, on est là pour aider... ».

2.10.8. Effets sur les relations avec les mandants ou leur déléguée

Madame ne dit rien d'une incidence due aux intervenants du Chanmurly Nord, entre elle et les mandants. Elle mentionne leur présence aux réunions, sans plus.

2.10.9. Ingérence – violation de l'espace privé

L'intervention d'un SAIE est perçue comme une obligation, un mal nécessaire qui peut se justifier dans l'absolu. En l'espèce, les visites domiciliaires n'ont jamais débuté.

Madame manifeste de l'agacement et son dépit d'être dérangée. *« Et quand je demandais, un exemple concret, on me disait : « ah non, ah non, ça, on ne fait pas, ça, vous devez demander à quelqu'un d'autre. Alors, à un moment donné, j'avais envie de dire : arrêtez de me déranger alors quoi !! ».*

2.10.10. Contrôle

Le contrôle (dans son acceptation de vérification) est mentionné à deux reprises, lorsqu'elle fait état des conditions fixées par le mandant pour avaliser le retour des enfants dans la famille de leur père.

J'émet l'hypothèse qu'elle-même entend exercer un droit de contrôle sur les intervenants. Sa lecture « pointilleuse » des rapports écrits par ceux-ci relèverait alors de son application.

2.10.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

La question des écrits occupe et préoccupent grandement Madame. Spontanément, elle me fait part de son indignation par rapport à certains passages. *« Dans le rapport qu'elle a envoyé après (le 1^{er} contact entre une éducatrice par téléphone) elle s'est permise de bien dire à quel point j'avais refusé leur aide et là, je n'ai pas été contente et je me suis expliquée, par la suite, et dans un second courrier, on a son petit préalable qui remet les choses en place, où on dit que j'ai pas refusé l'offre de but en blanc mais que voilà c'était... En fait, ce que je n'ai pas aimé, c'est qu'elle n'avait fait passer pour quelqu'un de matérialiste ou quelqu'un de vénal... »*

Un rapport contiendrait une erreur, les deux enfants sont confondus (*« par exemple quand on me dit ce truc-là, je me rends compte que ce n'est pas X qui est retrouvé dans le car scolaire inconscient mais c'est Y »*) et une omission (on ne parle absolument pas de la jambe cassée de X). *« Comme si X n'avait jamais été maltraité »*.

Puis Madame revient sur son refus d'aide et le contexte dans lequel elle a reçu l'appel ou l'intervenante lui offrait son aide et reproche au rédacteur du rapport de faire fi de ce contexte. Madame relève dans un rapport : *« Elle ne pense pas en avoir besoin. Et d'après elle, : « Elle ne rencontre que des difficultés d'ordre financier »*

Elle fournit la lecture commentée d'un rapport : *« Madame, très affectée par l'appel de Monsieur, malgré le fait que cette incarcération fait suite d'une plainte de sa part, ... C'est presque comme si l'on disait elle n'est pas très logique, Au final, c'est quand même elle qui l'a renvoyé »*.

A cet extrait, elle réagit : *« Ah non, là c'était le bouquet. En tout cas, je l'ai mal pris »*.

2.10.12. Les effets du suivi - les résultats – les acquis

Les intervenants n'ont pas eu accès aux enfants.

Ils se sont chargés d'organiser les droits aux relations personnelles du papa.

2.11. Entretien 11

2.11.1 Condensé

Deux adolescentes, situations SPJ. Le papa ne souhaitait pas me recevoir puis après « négociation » à accepter de m'accorder un long entretien téléphonique.

Les propos de Monsieur présentent un caractère atypique ; il est évident qu'il ne cherche pas à me donner des réponses convenues !

Monsieur me donne des nouvelles de ses filles qui, bon gré mal gré, font leur vie...

Monsieur a dû, avec une régularité de métronome, être recentrer sur l'objet de mon appel : son désir le portait à me confier tout le mal qu'il pensait de la branche maternelle de ses deux enfants et de ce que les filles en avaient vu avec leur mère.

Monsieur était opposé aux messages socialisateurs des intervenants du Chanmurly et n'appréciait pas que ces derniers viennent « faire la loi » chez lui.

Les propos n'en demeurent pas moins intéressants... Ils ouvrent un boulevard de ce qui est attendu d'un parent et de ce que celui-ci est en mesure de proposer.

Ils racontent l'histoire d'enfants pris dans la tourmente de l'inconséquence de leurs parents

- Ils parlent des correctifs à des situations problématiques d'enfant mis en œuvre dans le cadre du dispositif de l'aide à la jeunesse. Le régime éducatif qu'il impose à ses enfants est incompréhensible pour le papa.
- Ils racontent les réactions de ses filles face aux exigences divergentes auxquelles elles sont soumises.
- Ils font état de son presque assentiment de leur choix de vie.
- Ils disent comment se défaire de l'emprise des mandants.

Le Chanmurly est intervenu dans la mise en autonomie de son aînée, mais il ne peut aborder cette autonomie qu'au présent pour me donner des nouvelles de sa fille et du couple qu'elle forme et me préciser que le CPAS ou lui-même s'occupe de ce qui la rebute. Monsieur ne souhaitait surtout pas que je la dérange en lui demandant un interview.

2.11.2. Entame de l'interview

Après m'avoir expliqué son refus de me recevoir (il ne veut plus rien savoir de tout cela) et finir par accepter de me parler au téléphone, il débuta par exposer les frasques de ses filles, et son incapacité à la cadrer. « *La grande n'en avait pas encore fini de m'en faire voir de toutes les couleurs. Puis ça a été la petite sœur, là ça a vraiment tourné au cirage, que finalement j'ai envoyé tout le monde promener* ».

2.11.3 La prise de contact

Monsieur n'aborde pas le sujet et ne répond pas lorsqu'il est interrogé plus précisément sur ses souvenirs concernant l'entretien de négociation.

2.11.4. La perception de la légitimité de l'intervention

C'est à travers « l'historique » des décisions du SAJ puis du SPJ concernant ses enfants que Monsieur présente son manque de considération pour le dispositif : « *Quand ils étaient petits, ils ont été placés, ils ont été faire le tour des homes et ceci et cela. Ça ne va pas ! Puis après on me donnait des conditions*

quand ils étaient (à la maison), puis Madame X (la directrice du SPJ) qui la mettait dans un centre, puis dans un centre et qu'on allait même pas à l'école alors que c'était ça le problème, alors, non hein. Pour les punir et ne pas les mettre à l'école, moi je trouve cela ridicule. On n'avait qu'à les laisser glander à gauche puis à droite parce que de toute façon qu'ils aient dans un home sans aller à l'école, faut pas prendre les gens pour des cons, hein !!!! - Voilà ça c'est ce que j'ai à reprocher au juge de la jeunesse et au SPJ ... ».

L'arrivée du Chanmurly nord dans son existence n'est pas distinguée du constat global.

2.11.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Monsieur range les intervenants du Chanmurly dans la catégorie des travailleurs du secteur de l'aide à la jeunesse : *« Du bla-bla, du bla-bla et puis rien d'autre. Pressions, obligations et puis on doit la fermer. Alors des services comme ça, je n'en veux plus, je veux que l'on me fiche la paix. »*

Il est intéressant de relever les derniers mots de l'interview de Monsieur : *« Et une bonne poignée de main à toute l'équipe »,* il semblerait que ce soit moins à propos des personnes que du système qu'il s'emporte.

2.11.6. Monsieur ne dit rien des injonctions du SPJ.

Je crois comprendre qu'il s'agirait entre autres choses (?) de fixer un cadre éducatif structurant.

Il apparaît que Monsieur ne partage pas des attentes similaires à celles de intervenants :

« Leurs conditions c'étaient leurs règles à eux. Or mes règles à moi, à partir du moment qu'elles me respectent, c'est qu'elles fassent quand même un peu de travail ménager, un peu nettoyer, donner un coup de main, ... et quand même étudier un petit peu. J'avais acheté des livres et tout ça, pour un peu montrer ce que c'est la vie. Voilà c'est tout, sans pousser le bazar, ... »

2.11.7. Les moyens mis en œuvre

Monsieur ne répond pas aux questions portant sur le sujet (du blabla ,-je présume- portant sur des règles de vie qui n'intéressent pas les intéressés...).

Il est possible que l'ainée ait été aidée à vivre en autonomie. Les propos de Monsieur ne sont pas clairs.

Monsieur n'évoque pas en quoi ont consisté les interventions du Chanmurly. Par contre, il insiste sur le caractère illusoire d'un appui éducatif aux profits de sa fille cadette toujours mineure (l'ainée connaissant une vie plus stable).

« Elle fait ce qu'elle veut, elle se fait ramener par les policiers, elle ne veut plus rien entendre, ..., elle vient juste ici pour faire charger son abonnement de téléphone ou se changer, ... elle reviendra quand son abonnement sera fini, ... »

Monsieur est-il authentique lorsqu'il se plaint de la vie déstructurée de sa fille ?

Je pense qu'il s'en accommode. Il me parlera de leurs excursions (particulièrement d'une à la mer du Nord) et de l'achat de vélos afin de ne plus être tributaire des horaires des autobus.

Et en définitive ?

Interviewer : *« Et qu'en pensait le SPJ ? »*

Monsieur : *« Le SPJ à la fin, il s'en foutait, ils ont laissé tomber ».*

2.11.8. Incidences sur les relations avec le mandant ou leur délégué

Rien d'autre n'est évoqué à ce sujet que le fait qu'il ait réussi à se défaire et du mandant et des services.

2.11.9. Ingérence – Violation de l'espace privé

Monsieur a été invité à s'exprimer à ce sujet mais il n'a soit pas entendu ma question, soit il l'a évincée. Ses propos portent à croire que l'intervention contrevenait à ses références éducatives.

2.11.10. Contrôle

Monsieur ne mentionne pas un ressenti de contrôle lors de ses contacts avec les intervenants du Chanmurly.

2.11.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Les rapports ainsi que la pratique méthodologique des encadrants n'ont pas pu être abordés.

2.11.12. Les effets du suivi. Les résultats. Les acquis.

Interviewer : « *En termes de résultat, vous pouvez m'en dire plus ?* »

- « *Rien du tout, du tout, c'était beaucoup de bla-bla, du bla-bla, mais rien du tout de concret* ».

2.12. Entretien 12

2.12.1. Condensé

Situation SAJ, 1 enfant en bas âge. Le rendez-vous a été obtenu sans difficulté.

Madame me reçoit dans son appartement social, il y règne un « certain désordre », le mobilier est disparate. Est-ce son droit à l'oubli que Madame évoque en me demandant, en définitive, « *ce que je fais là ?* » Madame a grandi en institution, majeure elle en a connu d'autres pour un public adulte, son vocabulaire et aussi ses préoccupations sont imprégnées de sa fréquentation des travailleurs sociaux. Je suis un des leurs et elle le sait, elle est soucieuse de me montrer qu'elle connaît et applique ce qui lui a été appris.

Madame me dressait les contours d'une intervention qu'elle estime remarquable paracercle capable de faire fi de son passé sans pour autant tomber dans la naïveté ou l'angélisme.

Les intervenants sont des coachs de haut niveau et elle vise une place sur le podium !

Peu à peu, Madame « fixe » l'entretien sur ce qui la préoccupe « dans l'ici et maintenant » à savoir : ses mauvais rapports avec l'institution où ses filles sont placées et la défiance dont elle fait l'objet de la part du mandant et du délégué de ses 2 filles aînées.

Bien que les intervenants du Chanmurly soient étrangers aux pratiques et attitudes qu'elle dénonce, je pense qu'il y a lieu de les examiner dans cette enquête chargée de récolter la parole des bénéficiaires.

Madame m'explique s'être retrouvée en faute par rapport aux règlements de l'institution en ramenant ses filles en retard parce qu'elles souhaitaient qu'elles soient détendues avant de regagner le centre ou me dit-elle « l'électricité était palpable » quand elle est venue les chercher. Elle précise qu'elles étaient prêtes pour aller dormir.

Une autre fois, un dimanche en début de soirée, son bébé étant fiévreux, elle a commandé un taxi afin de raccompagner ses filles au centre. « *On m'a reproché de les avoir confiées à un inconnu. En fin de compte j'aurais mieux fait de les foutre eux dans leur caca et qu'ils se débrouillent, Je m'excuse hein, mais qu'ils se débrouillent pour venir les chercher parce que la solution que moi j'ai prise hein ! voilà* ».

Dans les deux cas, Madame me dit avoir pris une décision respectueuse des intérêts de ses filles et des éducateurs à qui elle cherchait à éviter des désagréments.

Elle pense que quelle que ses intentions, ses initiatives sont jugées négativement.

Madame s'inquiète du « climat sexué » régnant au « centre » et en a fait part par écrit à la direction. Elle subodore en payer le prix et constate que ses filles subissent des remarques désobligeantes de la part du personnel éducatif.

J'ai interrogé Madame sur le fait de vivre sous surveillance : « ... C'est quoi l'effet de sous une espèce d'épée de Damoclès ? »

- « ... comme Madame Z (la déléguée) m'a bien dit au SPJ, je n'ai pas droit à aucune erreur, aucune ». La maman poursuit en expliquant qu'elle a le sentiment de ne jamais en faire assez, que personne ne prend en considération qu'elle doit également corriger des comportements que ses filles acquièrent au centre, que leurs évolutions sont jugées sur les moments qu'elles passent en famille. Elle pense que le vécu institutionnel de ses filles est soit neutralisé soit crédité d'un apriori positif ?

2.12.2. Entame de l'interview

Madame est étonnée de la demande d'interview : « *cela ne me pose pas de problèmes, il y a juste au début, je me suis dit c'est bizarre, on ferme le dossier, et, heu, on me ré-interpelle, alors que je ne suis pas au courant. Mais les choses sont claires, je ne m'inquiète pas outre mesure* ».

Après s'être exprimée au sujet de ma démarche, Madame parle de son état d'esprit lorsque l'intervention d'un SAIE s'est concrétisée : « *...au début j'avais peur, parce que je manquais de confiance en moi je me dis : tien, s'ils me trouvent encore quelque chose, moi qui suis en plus perfectionniste, cela ne m'aiderait pas et puis j'ai été vite à l'aise, avec la dame, en premier puisque X est arrivé après ...* »

Madame dans la foulée aborde les premières rencontres.

2.12.3. La prise de contact

Parlant de l'intervenante, elle disait : « *Elle était une main de fer dans un gant de velours.*

Le principe, euh, on savait où on mettait les pieds quand elle avait quelque chose à dire et elle était très claire, elle était assez neutre. Je veux dire qu'elle prenait vraiment l'avis de tout le monde et si elle devait me dire quelque chose que ne devait pas me plaire, elle me le disait aussi ».

L'entretien de négociation n'est pas évoqué.

2.12.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Madame vit une longue histoire avec le dispositif de l'aide à la Jeunesse.

On l'a lu, la présence d'une équipe travaillant à domicile pouvait s'avérer un piège au placement et comme on a aussi pu le lire, l'intervention et ceux qui la mènent sont connotés positivement.

A plusieurs reprises, Madame dit qu'elle voudrait que l'exercice soit reconduit aux profits de ses aînées. « *Parce qu'elle les avait déjà rencontrés, il y avait déjà un contact, ...* ».

Par contre elle juge illégitime son traitement et celui de ses aînées par le SPJ et le « centre » qui les héberges.

2.12.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Clairs, neutres, francs, proches et protecteurs. Disposant de la capacité de considérer la situation actuelle en se libérant des expériences passées.

2.12.6. Le contenu du mandat

- Moi : « *Le Chanmurly, qu'avait-il comme mission ?* »
- Madame « *de voir un petit peu le lien, l'évolution de la petite, non non non non, il devait vraiment se concentrer sur la petite. Ils ont été clairs, hein, c'est sur la petite qu'on se concentre, pas sur le parent, et sur son évolution, et son bien-être* ».
- Elle ajoute « *on faisait plus discuter des réunions et des contacts que j'avais avec Monsieur à l'époque et me demandait aussi un peu l'évolution par rapport à la petite* »

2.12.7. Les moyens mis en œuvre

Au-delà des discussions, Madame évoque « *des jeux* » avec la petite pour un peu voir au niveau psychomotricité et tout ce qui s'en suit ».

« Elle est venue avec moi en activité, je crois que c'est à la Maison de l'Aquarium, avec mes filles, ça s'est bien passé aussi. »

Elle se souviendra aussi que les intervenants l'ont conseillé pour l'apprentissage à la marche de la petite fille.

Des entretiens elle dira que « c'était un travail très intéressant ».

« La durée des visites pouvait varier, 1h1/2 même 3 heures parfois. Parce qu'il y avait une activité. Ils se sont même proposés pour les articles 27 aussi. Vous voyez ils ont donné des solutions comme ça, un peu en fonction des besoins que j'avais, hein, parce que je posais mes questions. Comment est-ce que je pouvais faire pour les activités. »

2.12.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué

Donc madame, est à la fois prise en charge par le SPJ, pour ses deux filles aînées placées et par le SPJ pour la plus jeune.

Concernant le SAJ, elle fait état de relations sereines. Les intervenants sont perçus comme des partenaires honnêtes.

De toute évidence, les intervenants de l'un et l'autre service ne développent pas la même lecture de la situation. L'intervention du Chanmurly Nord n'a (ou n'aurait) pas eu d'incidence sur la perception de la situation par le SPJ.

« Je dois repasser au SAJ au mois de ..., j'ai rendez-vous le 25 ou le 24 de ce mois-ci, j'ai eu un papier pour faire un petit bilan, (...), personnellement je n'ai pas de tracas à avoir, ... »

Alors qu'au SPJ, elle est prévenue « *qu'elle n'a pas droit à l'erreur* ».

Cette différence de traitement sera examinée plus avant.

2.12.9. Ingérence – Violation de l'espace privé

La question n'est pas abordée par Madame qui apprécie autant les intervenants pour leurs qualités humaines que pour leurs compétences professionnelles.

2.12.10. Contrôle

Le mot n'est pas prononcé en tant que tels mais madame a bien compris qu'elles seraient observées. L'objet de ma visite est d'ailleurs imaginé comme relevant d'une telle mission.

Lorsqu'elle évoque le SPJ et le centre qui accueille ses filles aînées elle sait que ses faits et gestes, ainsi que ses paroles sont examinées sous toutes les coutures.

2.12.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Je dois interpellier directement Madame sur le sujet pour qu'elle m'en parle (un peu).

« Je les avais même avant la rencontre avec le conseiller, on en discutait ici pour voir si j'avais bien compris, pour voir si j'étais d'accord avec ce qui était énoncé et puis on passait au SAJ, non franchement, j'ai beau cherché, je ne trouve pas de truc négatif à vous dire en fait ».

2.12.12. Les effets du suivi. Les résultats. Les acquis.

Tel quel, elle énoncera deux acquis. Le premier concerne son attitude : « *Et c'est vrai, et ça m'a aussi permis de rentrer dans une dynamique de franchise à temps plein alors* ». Le second élargi ses possibilités d'organiser des loisirs en recourant aux « l'Article 27 ».

Elle évoque des conseils en matière d'attention à apporter à la bonne évolution des enfants en bas âge.

On peut aisément estimer que Madame a reçu une reconnaissance à laquelle elle est peu habituée en matière d'éducation d'enfant.

En contrepartie, la voici moins entourée, ... par des travailleurs sociaux !

2.13. Entretien 13

2.13.1. Condensé

Un jeune homme dont la situation est confiée par le Tribunal de la Jeunesse. Le rendez-vous (avec les parents) a été pris sans difficulté. Le jeune s'est montré beaucoup plus fuyant.

La famille habite une cité. Madame m'accueille dans sa maison et m'installe dans son salon. Son compagnon me salue puis retourne à son jeu sur ordinateur.

Hormis une « boutade » prononcée par Monsieur, la maman, dans un premier temps, sera la seule à s'exprimer. Elle choisit de me raconter chronologiquement les événements marquants la vie de son fils depuis son retour impromptu de l'internat (Srij) à qui elle l'avait confié.

La décision de le renvoyer était consécutive à une suspicion d'abus sexuel. Notons que les parents ne connaîtront jamais les conclusions de l'enquête. Ils font état d'une réaction brutale de l'appareil policier et judiciaire. Le jeune passera deux mois en IPPJ.

Ils laissaient entendre que cette réaction pourrait être à l'origine de l'engagement de Mathieu dans sa carrière de délinquant.

C'était le début de l'histoire. Sa suite consiste à me narrer les exploits délictueux de celui qui, à l'époque était adolescent.

Le beau-père insiste sur le peu de réaction de la Juge de la Jeunesse et sur l'énergie qu'il a dû dépenser pour que celle-ci accepte d'écouter les parents.

Mathieu sera écarté à 2 reprises (centre d'accueil d'urgence et séjour de rupture) ; les parents ne me disent rien du travail pédagogique associé à ces mesures d'éloignement.

L'éducateur du service organisant les séjours de rupture est apprécié des parents qui mettaient en exergue son réalisme alors que les intervenants du Chanmurly se montraient bien plus naïf. De plus celui-ci organisait des entretiens collectifs (donc des débats contradictoires) alors que ceux du Chanmurly était des adeptes de l'entretien individuel.

Bien qu'ils souhaitent le départ de Mathieu de la maisonnée, sa mise en autonomie est critiquée. Ils reprochent aux éducateurs d'avoir dû assumer les manquements de leur fils (majeur) en remettant en ordre un kot qu'il avait « abandonné » et de ne pas s'être assuré qu'il assumait ses charges locatives.

Je relève une volonté de mes interlocuteurs de dénigrer le travail entrepris par les deux intervenants. Elle s'étend à leur personne.

2.13.2. Entame de l'interview

Le choix de Madame la porte à m'informer de la chronologie des événements qui ont amenés à la situation dramatique dans laquelle les membres de cette famille vont évolués.

Mes questions premières, ne suscitant pas de réponses spontanées mais plutôt des marques d'étonnement, je cherche à m'expliquer en précisant que : « *en fait, je ne connais pas grand-chose de la situation de Mathieu...* » Le beau-père réplique : « *ben alors il vous faut deux dictaphones* ». La maman se lance : « *tout a commencé il était placé, euh, enfin placé, en internat à X. En fait depuis l'âge de 6, 7 ans, enfin il est resté pas mal de temps. Un jour on nous a sonné pour nous dire qu'il y avait eu un problème avec Mathieu, qui a eu des attouchements, des faits de mœurs et tout ça. Donc, euh, on nous l'a un peu ramené comme ça, comme un petit paquet, donc on nous avait dit, ne vous tracassez pas, on sera quand même un peu là pour vous, pour un petit peu le guider et tout ça et en fait non. On nous l'a déposé vraiment on va dire, comme une grosse merde et en fait, ça a été entre guillemets un peu débrouillez-vous quoi. De là tout s'est enchaîné.* »

J'interviens afin de savoir s'il y avait un mandant à l'époque. La réponse est négative, « *la décision de l'internat c'est uniquement personnel* ». Après Madame reprend : « *... La police est intervenue, enfin, ils ont mis les menottes à Matthieu. On l'a embarqué, il a passé la nuit au commissariat le lendemain on m'a dit : Ecoutez vous devez venir à 8h du matin au Tribunal de la Jeunesse parce qu'il va être déféré*

devant la Juge. Donc, j'ai été là, on a passé toute la journée là, ben, en fait on l'a fait monter en IPPJ à Wauthier-Braine, et il est resté là pendant 2 mois, 2, 3 mois je pense. Donc voilà, il est sorti, il est revenu ici et là ça a, ..., c'est une catastrophe ». Après, Madame me décrit les manifestations de désobéissance de son fils, ses premières activités délictueuses et le climat de violence qui régnait à la maison. Il est bon de noter que cette affaire d'attouchement dont ils ne connaissent pas les conclusions reviendra régulièrement au fil de l'interview.

2.13.3. La prise de contact

Les parents n'abordent pas d'eux-mêmes l'arrivée des intervenants du Chanmurly Nord. Questionnés, ils doivent d'ailleurs débattre entre eux pour déterminer quand cette arrivée intervient dans le parcours institutionnel de l'adolescent. « Monsieur X et Monsieur Y donc, c'étaient les 2 éducateurs qui, enfin Monsieur X, c'était un autre Monsieur, d'un certain âge mais je ne sais plus son prénom et voilà, ils venaient assez régulièrement à la maison pour voir comment ça se passe avec Mathieu. Matthieu devait aller de temps en temps aussi au Chanmurly. Ben, ils essayaient de mettre des choses en place. Matthieu n'y allait pas, n'allait pas au rendez-vous, hein, donc voilà. Ils essayaient de mettre des choses en place, puis Matthieu est parti, on l'a mis dans un centre tout près de ... (dont le nom leur échappe) ».

2.13.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Les parents de Matthieu ne remettent pas en cause l'existence du dispositif de l'aide à la jeunesse, par contre ils le discréditent. C'est d'abord l'attitude du Juge qui leur est incompréhensible. «... ben voilà, j'avais beau lui expliquer parce que ça m'insupportait qu'elle soit inerte, vous attendez quoi mais elle était inerte, Madame la Juge X et les autres... » dit le beau-père. L'absence de jugement des faits délictueux sont vécus comme une ineptie. Il n'est pas impossible que Matthieu ait été accusé à tort, en tout cas ils ignorent tous des résultats de l'enquête et que c'est depuis son arrestation musclée que l'adolescent entre en délinquance. Ensuite elle participe aux sentiments d'impunité : « Il aurait violer un enfant, c'est bon il peut le faire, c'est comme avec les voitures, on sait qu'on peut voler, qu'on peut rouler sans permis, faire des accidents... »

2.13.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Moi : « Et si l'on en revient un peu à l'intervention du Chanmurly qu'est-ce que vous en avez pensé ? ». Beau-père : « Alors, au départ... moi, il faut être franc, il n'y a pas ... » Mère : « Parce que lui il les appelait Tic et Tac. Ils étaient là, ils étaient très à l'écoute mais pour certaines démarches, je trouve que c'était lent ». Beau-père : « C'était mou, que c'est plus nous, que c'est plus moi qui ai dû un peu m'énerver (pour susciter une réaction chez la Juge). Ils sont jugés partiaux : « C'était tout le temps : oui Matthieu, mais là non ils se mettaient tout le temps pour Matthieu » et naïfs, prenant à la lettre l'attitude de l'adolescent en leur présence : « devant le juge il est mielleux, devant eux il est mielleux ». Passifs également Alors que Matthieu refuse d'effectuer ses prestations d'intérêt général : « Vous comptez faire quoi ? il n'y va pas, il nous dit qu'il n'y va pas et vous n'y faites rien ».

2.13.6. Contenu du mandat

Les attentes et, ou injonctions de la Juge ne m'ont jamais été évoquées. A l'approche de la majorité le jeune a été aidé à vivre en autonomie.

2.13.7. Moyens

Les intervenants cherchent à s'instaurer médiateur entre le jeune et ses parents. Le beau-père : « Ils avaient demandé des choses, des dû à cette époque-là, pour qu'on puisse être gentil avec lui (elle ?). Mieux, c'était 50 euros par semaine ». Mère : « Avec ses cigarettes ». Père : « Il voulait ses clopes, son abonnement de

téléphone et le laisser sortir, là, c'est pas possible et eux (les éducateurs) ils disaient, ils nous disaient : « Il faudrait peut-être faire un effort sur soi-même et voilà... » Alors qu'on leur disait, on leur sonnait, il rentrait encore avec une xième voiture et se trimballe, il a fait des copies de plaques et tout ça... » Ils auraient obtenu pour réponse : « Oui, mais laissez-le tranquille, ... et je dis, en attendant il va le payer, maintenant comme de fait, il va passer au Tribunal au mois d'octobre ». Les parents évoquent parcimonieusement le contenu des entretiens qu'ils ont eu avec les intervenants. Lorsqu'ils le font c'est pour m'en montrer l'absurdité ou pour m'expliquer que comme le dit le diction « les conseillers ne sont pas les payeurs ». Les pratiques des intervenants concernant la mise en autonomie sont jugées négativement comme si les éducateurs n'assumaient pas les conséquences de ce qu'ils ont mis en place. « Et allez, comme le logement, on a dû aller le rennettoyer le kot qu'on avait été mettre en location avec le Chanmurly... » Le beau-père : « Moi ce que je n'ai pas accepté avec l'autonomie c'est qu'elle a été, enfin, le Chanmurly qui payait le loyer. Ils n'ont jamais fait comme ils avaient dit. A un moment donné, ils avaient dit : on va faire 6 mois là, 6 mois là, 6 mois comme ci, 6 mois comme ça. Ils n'ont jamais fait ça (une progression raisonnée de la gestion financière). A chaque fois on augmentait jusqu'au jour où c'est lui qui devait payer son lui-même. Ben non ! c'est comme ça qu'il a eu 600 euros du CPAS hop « in the pocket » et il faisait l'américain ».

2.13.8. Incidence sur les relations avec les mandants

Rien dans l'ensemble de l'interview ne permet d'indiquer que les parents estiment que la présence des intervenants n'ait eu une influence sur les rapports entretenus avec le mandant. Ils parlent de leur attitude passive et de leur impuissance.

Monsieur s'attribue le mérite d'avoir ouvert les yeux du Magistrat et des intervenants après les avoir « harcelé ». « C'est après, après que j'avais été, qu'il y a eu du changement parce qu'il refaisait conneries sur conneries. Donc chaque fois, ils étaient appelés, donc après ils se sont quand même dit : tient, il a peut-être une double face donc on va peut-être un peu creuser là, après ça a commencé à aller mieux. »

2.13.9. Ingérence

La question a été posée de manière directe peu avant la clôture de l'entretien. Le beau-père me répond : « Non parce que toute la rue était au courant ». La maman en mentionnant que « les éducateurs non », le problème venait de sa famille élargi la question : « Je me faisais tout le temps jugée : tu devrais faire ceci, tu devrais faire cela, si tu avais fait ceci, si tu avais fait cela... » Elle dira avoir dû prendre beaucoup de distance avec la maigre famille qui lui reste.

2.13.10. Contrôle

Les parents reprochent un manque de contrôle aux éducateurs, particulièrement en matière de paiement des loyers et d'entretien du logement lors de la période finale (suivi en autonomie).

2.13.11. Rapports

N'ayant pas été abordée spontanément, leurs avis sur les rapports leur sera demandé. La maman n'assume qu'à chaque fois : « ils nous en envoyaient. Ça oui, ils envoyaient un au juge et un à nous, oui à chaque fois. Maintenant me demandez pas... ». Madame lisait les rapports, elle ignore si son fils en faisait autant. Le beau-père qui s'est levé de son fauteuil au salon, et dirigé vers un meuble me montre deux casiers en me précisant qu'ils contiennent « les papiers » en rapport avec Matthieu et ses déboires socio-judiciaires. Notons que les deux parents resteront muets lorsque je chercherais à approfondir, un ressenti à propos des effets de transparence ou de confiance susceptible d'être généré par la démarche.

2.13.12. Résultats, effets, acquis

« Mais, maintenant, ça va mieux, il s'est vachement calmé ». « Maintenant, il s'est calmé, il réfléchit ». Ces phrases ainsi que d'autres étaient prononcées. Parfois elles faisaient référence à un dialogue constructif

restauré : « *c'est du style à dire à ses petits frères : calmez-vous parce que papa, maman, ils sont encore cool, moi je regrette tout ce que j'ai fait* », et encore concernant sa convocation devant le Tribunal : « *maintenant, il s'accroche à ça. Ne baisse pas les bras, tu es en formation, ne lâche pas ta formation parce que ce sera un plus* » indiquant que des progrès considérables sont intervenus après l'intervention du Chanmurlu. » Matthieu a connu plusieurs équipes éducatives, toute sensée travailler en collaboration avec les parents. Dans le discours de ces derniers, je ne perçois pas d'association ou de conjonction des volontés institutionnelles et parentales. « Eux c'est eux, nous c'est nous ! ». A cette règle, une exception : Monsieur et Madame comparant les intervenants du Chanmurlu Nord à celui du service X. Ils mesurent la qualité des professionnels à l'aune du réalisme qu'ils affichent (et probablement de la reconnaissance qu'ils apportent à leur propre vision du problème). L'un d'eux est encensé : « *Il nous écoutait plus que vous, que Matthieu, parce que Matthieu, il l'avait vite cerné, voilà. Parce vous autres, c'était : allez Matthieu, on va un petit peu aller parler. Lui, c'était Matthieu, on va discuter devant maman, papa. Voilà.* »

2.14. Entretien 14

2.14.1. Condensé

2.14.2. Entame de l'entretien

En tout début d'interview, alors que nous en sommes que nous deux, Madame me dit : « *c'était pas facile pour moi, compliqué entre mon mari et ma fille, Laura, enfin voilà* ».

Monsieur fait son entrée dans la maison, me salue et quitte la pièce. Madame poursuit : « *C'était entre eux deux, mon mari, ma fille ; la mauvaise relation qu'il y a* ».

Je relance la conversation : « *Et c'est la raison pour laquelle on vous a proposé une intervention du Chanmurly ?* »

« *Oui j'ai eu des aides, des conseils.* »

J'insiste et elle dresse un bilan : « *Ben ça n'a pas été très efficace parce que ma fille n'en fait qu'à sa tête. Voilà, quoi, elle n'en voulait pas du tout, elle ne veut pas être aidée et rien. C'est quitter d'ici, partir d'ici, qu'elle souhaitait* »

Monsieur s'installe à la table que nous occupons et prend part au débat. Après 8 minutes d'interview, il me dit : « *Vous m'avez demandé au téléphone : que pensez-vous de l'accompagnement ?* » Moi :

« *Oui, c'est la raison pour laquelle je suis chez vous* ».

« *Moi, je n'aimais pas. Je pense que cela ne sert pas à grand-chose. Personnellement, ces... (mot inaudible) je m'en fous. Je veux dire voilà : heu quand moi, je parle ici, elle faisait des conneries, on vient me sortir, les deux femmes qui venaient avec, elles viennent me sortir que même si donnais 100-200 euros par mois, c'est pas assez, pour une gamine qui à l'époque avait 16, 17 ans, faut pas rigoler quand même, faut pas rire de moi. Tout le monde à qui je le disais, il me disait : « c'est pas normal ».* Et Monsieur va poursuivre sur ce thème.

2.14.3. La prise de contact

Vous souvenez-vous de la première rencontre avec les éducateurs qui a eu lieu dans les locaux du Chanmurly ? Les parents tâtonnent puis le beau-père dit : « *La première fois on est allé là, tu te rappelles ? où tu te trouvais toute perdue, qu'on cherchait la place qu'on ne trouvait pas alors qu'on a demandé, qu'on a dit, pour trouver une place c'est dur. Où s'était mis sur le trottoir, voilà* ». La maman poursuit : « *Sinon, ils sont bien gentils quand même* ». Le dialogue entre eux se poursuivra sans nouvelle évocation de cette réunion. Du compte-rendu qui m'est dressé des premiers entretiens, j'entends l'énoncé d'un conflit de valeurs entre les intervenants et Monsieur. Ceux-ci lui reprochent de « voir trop à l'ancienne » et lui disent : « *C'est pas que je vois à l'ancienne : quelqu'un qui voit de cette manière, après il y a l'argent il sait, il connaît la valeur de l'argent.* » je dois préciser qu'il me semble que ce conflit n'apparaît pas en tout début d'intervention mais relève de l'analyse générale du suivi effectuée par Monsieur.

2.14.4. La perception de la légitimité de l'intervention

L'intervention du Chanmurly est mise en cause par le beau-père mais il s'en accommode. Le fait que les personnes chargées de régler les problèmes soient démunies d'autorité ravive son sentiment négatif à l'encontre de l'intervention : « *Ce qui me choque, c'est que ça ne sert à rien, Chanmurly est pour aider, mais en même temps Chanmurly n'a rien à dire nulle part* ».

Le dispositif judiciairo-policié, dans ses pratiques jugées brutales et discriminatoires, est discrédité. En bout de chaîne, c'est le Juge de la jeunesse, le mandant, qui a perdu de sa crédibilité. Monsieur évoque une bagarre entre ex et nouveau petit ami de Jenny. Celle-ci a été emmenée par la police de 18h au lendemain 13h sans possibilité de boire ou manger. « *La juge elle dit ça, ça, ça, ça et donc tout ça, mais l'autre il est déjà retourné tranquille. Alors moi j'ai dit à la juge poliment : je ne comprends pas une chose chez vous, l'autre garçon il fait des conneries, il va voler chez les gens tous les jours pour voler, pour aller vendre, pour manger, il a cassé des vitrines de l'école de Jenny, il n'a jamais rien eu. Jenny, son copain lui fout*

une raclée à son ex et c'est elle qui est punie. Moi, je ne comprends pas votre jugement, il n'est pas sensé. » Monsieur espérait le soutien des intervenants du Chanmurly mais ceux-ci se sont tus lors de l'audience.

2.14.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Madame dira des intervenants : *« Ils sont bien gentils »*. Cet avis est partagé par son mari (du moins dans un premier temps) : *« Pour moi, elles n'étaient pas méchantes les filles »*. Monsieur poursuit sa phrase : *« Elles n'ont pas la même notion de la vie que moi et je trouve qu'elles ne doivent pas prendre en considération leurs notions de vie pour mettre en pratique, pour mettre à niveau un enfant délinquant. »* a la demi-heure d'entretien, il donnera la synthèse de ses observations. : *« Non là c'est la vision de vie, donc moi, en ayant fait un peu de psychologie, je sais que c'est la façon dont elles voient la vie ces femmes-là. Ces femmes-là dans leur vie, ce sont déjà les deux femmes qui sont venues, logiquement moi, en les analysant, je sais que ce sont des femmes seules déjà, dans leur vie et qui aiment bien de sortir quand bon leur semble, et d'aller manger un petit resto, etc, parce que quand elles parlent, on voit qu'elles reflètent leur personne en fait »*. Notons que Monsieur ne donnera jamais de qualificatifs pour accompagner son évocation des deux intervenantes.

2.14.6. Contenu du mandat

Les demandes du mandant n'ont jamais été énoncées. J'ai le sentiment qu'il est attendu des intervenants qu'ils s'adaptent aux événements familiaux.

2.14.7. Moyens mis en œuvre

Monsieur évoque essentiellement le contenu d'entretien domiciliaire et fait état de la présence des intervenants dans le cabinet de la Juge (sans que l'on puisse parler d'accompagnement).

A un moment donné il est question du recours à un internat scolaire puis d'une mise en autonomie et d'un accueil chez les parents de petits amis.

Ce sont quasi exclusivement des entretiens qui les concernent dont me font part Monsieur et Madame.

2.14.8. Incidences sur les relations avec les mandants

Rien dans le contenu de l'interview n'indique une incidence de l'intervention dans les rapports entre les bénéficiaires et le mandant.

2.14.9. Ingérence- Violation de de l'espace privé

L'intervention est vécue comme un désagrément avec lequel il faut faire.

« Je recevais par politesse. Mais, qu'elles venaient ou ne venaient pas, ça ne changeait pas ma vie parce que de toute façon chez moi, c'est chez moi ! Il n'y a personne qui va me dire ce que je dois faire chez moi ».

2.14.10. Contrôle

Aucune parole prononcée ne laisse entendre que l'intervention aurait pour fin un contrôle de la famille.

2.14.11. Les rapports écrits destinés au mandant

J'interroge le couple sur les rapports rédigés par les intervenants à l'intention du mandant et cherche à savoir si une copie leur a bien été remise. Maman *« oui, j'ai eu des rapports »*. Beau-père : *« oui ? Tu as eu des feuilles, des rapports toi ? je ne savais pas... »*. Moi : *« Qu'en avez-vous pensé Madame ? »* La maman : *« Comment ? pour moi... et toi (regardant son mari) qu'est-ce que tu en penses ? »* Et Monsieur de

poursuivre « *pour moi, elles n'étaient pas méchantes les filles, elles n'ont pas la même notion de la vie que moi et je trouve qu'elles doivent pas prendre en considération leurs notions de vie pour mettre en pratique, euh, pour mettre à niveau un enfant délinquant* ».

J'ignore pourquoi Monsieur n'a pas eu accès aux rapports.

2.14.12. Résultats

A plusieurs reprises au cours de l'entretien la maman glisse dans la conversation que la situation est apaisée ou que sa fille « va mieux maintenant ».

Ce mieux-être n'est pas attribué à l'intervention mais à la majorité et au départ de l'adolescente de la maison.

2.15. Entretien 15

2.15.1. Condensé

Situation SAJ. 5 enfants. Le papa, contacté par téléphone, dit ne pas comprendre ma démarche, alors que l'intervention du service est close. Face à mon insistance, il accepte de me recevoir.

Monsieur m'accueille et m'installe à la table de la salle à manger. L'emménagement est récent, des caisses en carton sont empilées contre les murs.

Je ressens de l'irritation chez le papa.

Celui-ci vit seul avec plusieurs petits enfants. La situation « familiale » s'est fortement dégradée et il me dit s'être battu pour éviter le placement des enfants. Pour atteindre ce but, au-delà de sa propre mobilisation, il s'appuyait sur une forte implication des travailleurs sociaux.

A plusieurs reprises, il me répétait que, suivant ce que lui avait dit « le SAJ » ou ce qu'il en avait compris, « *le Chanmurly s'occuperait de tout* ». Le tout incluant sa mise en ordre administrative.

Monsieur, dans son raisonnement considère que « *la sécurité, c'est les papiers* » donc qu'il était primordial de régler cette question prioritairement. Il s'est rapidement rendu compte que les éducateurs l'induisaient en erreur, qu'il lui faisait perdre un temps précieux (et donc de l'argent) et lui compliquaient l'existence en raison de conseils inappropriés et de déplacements onéreux et chronophage.

Comme ces intervenants ne le conseillaient pas en matière de soins à apporter aux enfants, il ne comprenait pas la raison de leur présence et leur reprochait de négliger ses intérêts.

Monsieur dit avoir provoqué une nouvelle rencontre au SAJ, avec l'objectif de se défaire de l'accompagnement du Chanmurly.

Son souhait n'a pas été rencontré mais la mission du Chanmurly a été redéfinie et c'est ainsi que les éducateurs ont (enfin souligne-t-il) rencontré régulièrement les enfants et se sont intéressés à leur adaptation à leurs nouvelles conditions d'existence. A partir de ce moment, parce que les intervenants s'impliquaient dans la recherche d'occupation et s'informaient de leur évolution, leur travail lui apparaissait plus « fluide », prenait du sens, trouvait une utilité.

Ce qui m'apparaît alors comme relevant d'une collaboration aboutie entre travailleurs sociaux reste « au travers de la gorge » du papa. Il est remarquable de constater qu'il épargne le SAJ qui pourtant, si l'on se réfère à sa logique, est à l'initiative du mauvais choix du service qu'il a mandaté.

Monsieur me disait ne pas avoir reçu d'instruction. Il est ouvrier du bâtiment et, financièrement aux abois. Il ne parvenait plus à rembourser l'emprunt de sa maison et a dû la vendre. Pour assumer ses enfants, il a abandonné son travail.

Sa hantise est de plonger encore plus dans la pauvreté : « *J'avais pas envie qu'un huissier vienne toquer chez moi en disant Monsieur, ..., voilà quoi !* ».

Ce qu'il réclamait, c'est la sécurité d'un statut et les moyens d'existence qui l'accompagnent parce que : « *la sécurité, c'est quand même fort l'argent* ». Que cette priorité ne soit pas partagée par les intervenants du Chanmurly lui est incompréhensible : « *parce que dans toutes les familles, c'est débile, dans toutes les familles, c'est les papiers en gros* ».

Son univers de référence le porte à apprécier le concret et il ressentait le besoin d'être guidé au niveau du nursing, de la gestion du quotidien : « *... quelqu'un qui est là, qui si je fais une erreur, ..., vous savez du jour au lendemain comme ça, ... Voilà, je gérais mais je pense que voilà ils auraient dû être plus présent, je ne sais pas, ... Comment expliquer ? un peu comme on voit à la TV, super Nany et tout ça qui passe et qui montre les erreurs et puis qu'on démarre sur des bonnes bases quoi...* ».

Cette incompréhension généra chez Monsieur un sentiment d'irrespect. *« On dirait que ma parole ne comptait pas »* ou encore à propos d'une suggestion de placement temporaire : *« Ce n'est pas quelque chose qu'on dit à quelqu'un comme moi »*

2.15.2. Entame de l'interview

Monsieur marque d'abord son étonnement : *« Cela fait à peine une semaine que c'est fini, c'est vendredi dernier que cela s'est fini »*.

Monsieur poursuit : *« tout s'est bien passé avec le Chanmurly à part que j'en attendais peut-être un peu trop ou on s'est mal compris, (...) en gros, enfin, ... je n'avais pas l'impression qu'ils me suivaient comme on me l'avait expliqué »*.

Ce qui dérange Monsieur ce qu'il veut me dire : *« des renseignements qu'ils m'ont donnés et d'autres choses qui n'ont servi à rien donc c'est ça qui me ... »*.

Je lui demande alors de m'éclairer par un exemple.

Monsieur s'exécute : *« Bon, comme je ne voulais pas retomber sur la mutuelle, parce que je travaillais et que j'ai 5 enfants, j'ai pris congé parental et par après le congé je n'ai pu le prendre que pour un seul enfant et le Chanmurly m'avait conseillé, enfin ..., je me suis renseigné, cela m'a pris un mois de faire tous mes papiers et au final ma commission paritaire ne me le permettait pas. C'est ça que moi j'ai été vers le Chanmurly et je pensais avoir 100 % confiance en eux. C'est eux qui me donnaient les bons conseils, ... Jamais, je ne me suis aperçu que dans le temps, ils donnaient un conseil ou une directive de quelque chose à faire mais sans avoir eu de vécu ou sans être surs que... »*

Monsieur a perdu du temps et de l'argent en suivant les indications des intervenants du service.

La suite exploite la même veine, il s'agit toujours pour Monsieur de me faire part des conseils inappropriés qu'il a reçus.

2.15.3. La prise de contact

Monsieur évoque son état d'esprit : *« Moi ce que j'avais peur en rentrant dans ce système là c'est qu'on me prenne mes enfants, c'est ça au début que j'avais peur du SAJ. Quand on m'a parlé du Chanmurly qui allait me suivre ben ça m'a fait peur aussi, voilà quoi »*.

La réunion de négociation est peu évoquée, il semblerait que des évènements intra-familiaux aient fortement chamboulé le programme établi.

C'est donc dans la confusion et l'urgence de « tout » qu'a débuté la guidance. Monsieur laisse entendre qu'il était en confiance, certain d'avoir affaire à des conseillers infailibles.

Je crois comprendre que les missions du Chanmurly n'ont pas été négociées au vu des modifications de la situation et lui pose la question. Monsieur me répond : *« On m'a expliqué au SAJ, que c'était pour m'accompagner, voir pour les enfants, moi, j'avais compris qu'on m'aiderait pour mes papiers, mon problème, c'était plus ça, les papiers, pour retrouver les allocations familiales, et un peu tout »*.

2.15.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Monsieur ne mettra jamais en cause l'intervention du SAJ, ni du service mandaté *« parce qu'il y a tout un dossier, que j'ai repris les enfants, que voilà quoi, le SAJ n'avait pas confiance en moi quoi, ce qui est normal »*.

Monsieur est par ailleurs satisfait de la vitesse de réaction des instances et de la coordination entre « la police » et le SAJ. *« Il y avait 2,3 petits soucis avec la maman puis j'ai été à la police, puis la police m'a conseillé de sonner au SAJ, qu'il y avait déjà un dossier qui était ouvert par l'école. Conc directement, dès que la police à sonner avec moi au Saj, grâce au dossier, j'ai eu un rendez-vous le lendemain au SAJ... »*.

2.15.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Monsieur exprime d'abord de la déception : « *j'avais 100 % confiance en eux* ». Puis du dépit empreint de colère : « *Toutes des choses comme ça qui ne m'ont plus donné envie d'être sincère* ».

Plus tard dans son discours : « *Je pensais qu'on allait m'aider, ... que les deux personnes qui étaient avec moi disaient quelque chose, je pouvais leur faire confiance à 100% et je me suis aperçu qu'à chaque fois, ça n'allait pas* ».

Monsieur ne qualifiera pas les intervenants.

2.15.6. Contenu du mandat

Monsieur a des attentes précises : « *j'avais compris qu'on m'aiderait pour mes papiers, ... mon problème, c'était les papiers* ». Qu'il m'a présenté comme fort éloignées de celles des intervenants. En fait, je ne connaissais pas leurs objectifs de travail, leurs missions.

Il faudra attendre une nouvelle réunion au SAJ pour que le père et les intervenants soient concernés par un objectif commun : « voir » les enfants et procéder à l'évaluation de leur adaptation à leurs nouvelles conditions d'existence.

Je suppose que les termes du mandat négociés entre les parents, les intervenants du Chanmurly Nord et la déléguée du SAJ ont vite « volé en éclat » et n'ont pas fait l'objet d'une réévaluation.

2.15.7. Les moyens mis en œuvre

La méthodologie développée par les intervenants est incompréhensible pour Monsieur (qui n'abordera pas le contenu des entretiens qu'ils réalisent avec eux) parce que les éducateurs ne voyaient pas les enfants et lui demandaient de se déplacer à Liège.

Alors que je tentais de comprendre les origines du fossé qui le séparait des intervenants, je lui posais cette question : « *Les intervenants du Chanmurly devaient probablement se préoccuper des effets de tous ces bouleversements sur la vie des enfants ?* ».

Monsieur me répondait : « *De toute façon, le Chanmurly ce n'était qu'une fois par semaine où j'allais chez eux, alors ce que vous me dites là ce n'est pas possible, ... c'est pour ça que par après le SAJ a demandé qu'on ait plus de contacts avec les enfants. De là, à la réunion avec le SAJ, j'avais demandé qu'ils viennent le mercredi après-midi* ».

« *Mais là encore, je trouve que c'est au Chanmurly de demander quoi* ».

Les interventions suivant l'entrevue à caractère « correctif » chez le conseiller ne font plus l'objet de commentaires négatifs. Il me parle avec satisfaction des démarches entreprises pour évaluer l'évolution des enfants et des recherches d'activités.

2.15.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur déléguée

Monsieur n'évoque rien sur le sujet.

Dans un premier temps le SAJ le renvoyait vers le Chanmurly dont il se plaignait. Il obtiendra « gain de cause » dans un second temps en renégociant un nouvel accord.

2.15.9. Ingérence - violation de l'espace privé

Monsieur étant demandeur d'une intervention éducative de grande proximité et de grande intensité. Les références qu'il m'indique relèvent de l'univers « Super-Nany » de la télé réalité.

2.15.10. Contrôle

La situation inhabituelle réclame un contrôle extérieur et Monsieur n'en doute pas : « *Un père avec cinq enfants, c'est très rare et je pense que d'office, j'ai été suivi à cause de ça aussi donc* ».

Que les intervenants du Chanmurly aient pour « mission secrète d'espionner » comment il se débrouillait avec ses enfants, « *c'est un peu le principe* ».

Les demandes adressées au SAJ étaient d'ailleurs renforcées en cours de mandat. « *Madame la déléguée a demandé au Chanmurly de repasser aussi une fois par semaine et d'être plus proche des enfants, qu'ils voient comment ça va* ».

Je demande des précisions : « *Comment ils se sentaient, comment ils vivaient leur séparation avec leur maman ?* » et monsieur répond : « *Voilà, ces choses, là* ».

Le contrôle de l'évolution des enfants, après la visite rendue aux enseignants, m'est racontée sur un mode rassurant : « *L'école a remarqué une forte évolution depuis qu'ils étaient avec moi, qu'ils se reprenaient en main, que la façon de parler changeait donc ils ont été rassurés sur ça aussi* ».

2.15.11. Les rapports écrits destinés au mandant

Monsieur a bien reçu un rapport rédigé par les intervenants du Chanmurly.

« *Moi le rapport je l'ai lu, ils n'ont fait que résumer tout ce qui s'est passé en gros, j'ai pu en discuter* ».

Puis plus tard d'ajouter : « *De toute façon le rapport, si ce n'est pas moi qui l'écris j'aurais toujours quelque chose à dire, comme tout le monde quoi* ».

Et encore « *Mais moi, quand on rend un rapport comme ça, je n'ai pas fait l'université, j'ai arrêté ma première année secondaire. Pour lire moi, il me faut beaucoup de temps donc le rapport je regarde et je dis oui c'est tout* ».

2.15.12. Les effets du suivi - les résultats - les acquis

Monsieur est très critique à l'égard du travail du Chanmurly.

Il parle parfois de quiproquo et parfois d'aide inadéquate, de renseignements administratifs erronés, d'une absence de sens pratique.

Puisqu'on lui a dit au SAJ que c'est le Chanmurly qui allait le suivre, il ne comprend pas que d'autres services doivent intervenir.

« *Ce qui serait bien dans ce service-là, c'est quelqu'un comme Madame Y (...) du CPAS de Z (...) quelqu'un de vraiment calé en matière de droits sociaux* ».

« *Si tu n'avances pas dans tes papiers tu n'avances pas non plus dans ta vie familiale ; il faut que tout se passe en même temps pour moi. Passé dans plusieurs services pour faire ça s'est un peu ...* ».

Les conseils d'aide pratiques sont dénigrés : « *J'ai l'impression qu'ils ont fait ça dans le stress : ils ont tapé sur google, je ne sais pas, allais « centre de colis alimentaire » et puis ils m'ont sonné. : « voilà Monsieur vous pouvez aller à Bressoux* ». Monsieur habitait alors à l'entrée des Ardennes.

« *J'ai été deux fois. En diesel, cela me coûtait plus cher que d'aller chercher un repas au magasin quoi* ».

Des aspects relationnels de la mission sont oubliés et il a fallu une réunion au SAJ, pour refixer les attentes de mandant (soutenues par le père) et instaurer les contacts avec les enfants.

Monsieur reconnaît, toutefois, des compétences en matière de recherches de stage.

N.B. : il apparaît cependant que sa situation a évolué positivement.

2.16. Entretien 16

2.16.1. Condensé

Situation concernant 2 enfants pris en charge par le SAJ, dont l'un connaîtra le SPJ. Ma demande a été rapidement acceptée par la maman. En cours d'entretien, j'apprendrai que le jeune homme dort à l'étage.

Madame m'accueille à la porte de son logement, nous traversons une pièce plongée dans la pénombre pour gagner sa cuisine où elle m'invite à prendre place. Une machine à lessiver fonctionne.

Madame oriente l'entretien vers les préoccupations que lui pose la situation de son fils, lequel est à nouveau en crise.

Lenny est diagnostiqué bi polaire. Il est actuellement en phase « haute ». Depuis quelques jours, il vit la nuit, dans un état perpétuel d'excitation.

L'interview de Madame m'explique l'abandon progressif dont son fils et elle-même font l'objet de la part des dispositifs sociaux et médicaux. Considérant la portée de son discours, j'ai pris l'option de ne pas trop l'inviter à se recentrer sur la période où le Chanmurly intervenait.

Bien que l'intervention n'ait débouché sur rien de tangible et que bien souvent mère et intervenants recevaient des nouvelles décourageantes par rapport à une prise en charge adéquate, Madame m'en parle avec nostalgie.

Son témoignage met l'accent sur l'absurdité que la société réserve aux personnes atteintes de cette maladie et à leur entourage puisque les symptômes ou manifestations même de la maladie causent – la fin du traitement médicamenteux, désaffiliation du patient de son programme d'aide institutionnelle. Et, en cascade, la fin de l'octroi d'avantages (ou plutôt compensations) pécuniers tels que des allocations familiales majorées ou un statut BIM auprès des mutuelles...)

Un autre sujet évoqué ou plus exactement effleuré concerne les répercussions de la maladie de Lenny sur sa sœur cadette.

Il aura fallu que sa maman parle d'elle pour que je me remémore son existence...

2.16.2. Entame de l'interview

« Depuis que le Chanmurly a arrêté, on n'a plus d'aide de nulle part en fait ».

Et lorsque j'invite Madame à poursuivre :

« Le SPJ n'arrivait plus à rien faire pour Lenny et voilà, ils arrivaient au bout de leur mission. C'était au Chanmurly de s'arrêter. Puis ça a été le pédopsychiatre qui a arrêté en même temps puis c'est le psychiatre qui devait prendre le relais qui a arrêté parce qu'il ne voulait pas prendre Lenny et maintenant c'est le médecin et la psychologue (de la maison médicale) qui ont arrêté aussi, Ben voilà ».

D'emblée Madame m'informe de l'évolution de la situation et de son abandon par les professionnels du secteur de l'aide à la jeunesse et du monde médical.

2.16.3. La prise de contact

La maman, à l'évocation de l'entretien de négociation se souvient : « je pense que cela s'est déroulé chez vous ». Puis elle me dit : « c'est vraiment très loin tout ça ».

Les intervenants étaient annoncés et attendus, faisant suite à un entretien avec le mandant.

2.16.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La question ne se pose pas (dans un premier temps du moins).

Madame s'est adressée au SAJ afin d'obtenir une aide appropriée. Rapidement, le Chanmurly est mandaté. Face à l'absence de résultats, pour répondre à l'impérieuse nécessité de contraindre l'adolescent à se soigner, le SPJ est appelé à la rescousse.

Actuellement Madame est dépitée. Le monde médical veut une confrontation à la Loi : le Parquet de la Jeunesse ne réagit pas à la délinquance de son fils. « Il passe à travers, sans doute parce qu'il est malade. Pourtant c'est des agressions qu'il a commises. »

2.16.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Madame apprécie hautement les intervenants et parle, me semble-t-il, d'eux ou de l'intervention avec une pointe de nostalgie « *on les attendaient, on pouvait discuter, quand Lenny était bien (en phase basse de la maladie), le contact était bon, il le dit lui-même, il était détendu* ».

2.16.6. Le contenu du mandat

Madame n'évoque pas les attentes du Conseiller à l'égard de la situation de ses deux enfants ni celle du Directeur à l'égard de Lenny.

La situation d'Adeline sa fille, est peu abordée. J'apprenais qu'elle était victime de harcèlement scolaire et se plaignait de son isolement social. Les « frasques » de son frère et l'ambiance familiale lui pesaient.

2.16.7. Les moyens mis en œuvre

Le discours alterne « moments » de soutien et « moments » d'accompagnement tant pour elle que ces enfants.

« *Moi, j'étais très contente du Chanmurly que ce soit pour Lenny ou pour Adeline. Ils m'ont toujours accompagnée dans de multiples démarches pour l'un ou pour l'autre...* »

Lorsqu'elle fait part de cette « descente aux enfers » que représente le parcours pour, en définitive, aboutir au constat qu'elle n'obtiendra pas d'aide, qu'il n'existe pas de structure spécifique à la pathologie de son fils (ou que certaines font cohabiter des malades au symptôme incompatible), elle y associe les intervenants : « *je veux dire que le Chanmurly il était au point où j'étais moi, confronté à ce que les médecins disaient, on écoutait les médecins, on écoutait ce qu'il fallait faire mais on nous renvoyait vers un service ou un autre, ici on nous a renvoyé vers qui a refusé le dossier de L..., qui nous ont renvoyés vers l'un qui est un hôpital de jour mais Lenny n'acceptait pas de passer ses journées avec des patients comme eux* ».

2.16.8. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur déléguée

Les mandants, acteurs clefs, du dispositif de l'aide à la jeunesse, me donnent le sentiment d'être considérés par Madame en leurs qualités de partenaire institutionnel.

Elle évoque, dans leurs prérogatives, la faculté « d'ouvrir ou de fermer des portes » d'accès aux services qui lui offrent soit du soutien soit des soins appropriés pour son enfant malade.

Mandants, intervenants du Chanmurly et elle-même sont tributaires des décisions des institutions de soins. Du passage du dossier vers le SPJ, elle dit : « *Moi, je croyais que le passage au SPJ allait justement nous aider, parce que c'était plus légalisé, plus la justice, on avait même demandé un code 38 pour l'obligation de soins. Mais là aussi, je me suis dit, parce que je pensais que l'obligation des soins cela allait vraiment l'obliger de se soigner mais non puisque s'il allait à l'hôpital et qu'il n'avait plus envie d'y aller, Le médecin m'a dit : « Eh bien moi, je le renvoie chez vous ».*

2.16.9. Ingérence – violation de l'espace privé

Rien, dans le discours de Madame ne laisse entendre que l'intervention a pu prendre, à un moment ou un autre, une forme heurtant les représentations de Madame en la matière.

2.16.10. Contrôle

La question du contrôle ne se pose pas. Elle et les intervenants sont partenaires pour trouver des solutions. Concernant sa fille, elle dit : « *on regardait si j'avais bien pris le temps de lui accorder du temps et de l'attention* ».

2.16.11. Les rapports écrits destinés au mandant

Les rapports ont été lus et discutés par la maman et un des enfants. Elle en dit : « *J'en pensais qu'ils étaient justes dans les rapports. Ils décrivaient bien la situation de Lenny* ».

2.16.12. Les effets du suivi - les résultats - les acquis

L'accompagnement a pris fin suite aux constats que l'aide à le dispositif de l'aide à la jeunesse avait épuisé ses ressources pour apporter une aide aux intéressés. La mère, le mandant et les intervenants se sont quittés sur la promesse d'un relais thérapeutique.

Madame sait aujourd'hui que cette promesse était vide de consistance.

Les soignants préconisent une confrontation à la Loi, les juges et les Procureurs ne paraissent pas pressés de les satisfaire.

La vie dans la maison est impossible.

Elle attend les conséquences financières qui vont peser sur la famille suite à la majorité de son fils et à son absence de statut « entant dans une des cases prévues » par le dispositif de sécurité sociale.

Sa fille se plaint à nouveau de son isolement social et en retour s'isole un peu plus.

2.17. Entretien 17

2.17.1. Condensés

Situation TJ puis SPJ. Une jeune. Rendez-vous pris sans difficulté

Je suis accueilli sur le seuil de la maison par la maman. Elle me mène à l'étage dans son appartement et me propose de m'asseoir à la table à manger.

Les rideaux aux fenêtres occultent la grande pièce qui, par ailleurs est pauvrement meublée.

Madame veut avant tout témoigner sa gratitude envers les intervenants du Chanmurly.

Spontanément, elle me parlera des effets de l'intervention et de ses acquis.

Régulièrement, au fil de son discours, elle me rappellera leurs compétences professionnelles et des sensations positives que procure le fait d'être pleinement entendue et soutenue.

Le mandant et son délégué se voient exclus du travail, la relation de confiance ne les concerne pas.

Ce témoignage a la particularité d'étendre le débat aux autres enfants de la famille.

Par exemple, elle parle de la fratrie : *« les petits ils subissaient, quand Jennifer a quitté la maison, la plus petite n'avait que quatre ans et, ces quatre premières années, elle a vécu dans les conflits, la violence verbale, la violence physique »*. Ou encore lorsqu'elle évoque les premières investigations menées par le SAJ, à la suite des allégations de Jennifer : *« ce sont les autres enfants qui ont quand même été mis en danger parce que le SAJ est quand même passé vérifier ici, j'ai eu des enquêtes de famille »*.

J'ai le sentiment que Madame a profité de ma visite pour dresser le bilan de ses relations avec sa fille.

IL est évident que l'intervention du Chanmurly est le moment charnière qui a permis d'en finir avec une relation dominée par des rapports de force pour s'atteler à reconstruire un « modus vivendi ».

2.17.2. Entame de l'interview

Madame aborde la situation actuelle. En intégrant les résultats ou mieux les effets du travail produit par les intervenants. *« Pour tout me mettre en ordre et au propre on y travaille encore. Donc il y a une grande amélioration quand même. Mais voilà Jennifer reste caractérielle avec un caractère où il faut vraiment y aller à tâtons parce que cela peut partir en vrille quoi, à tout moment. Donc c'est encore un petit peu délicat mais maintenant on arrive, je ne vais pas dire à dialoguer, parce que si on ne va pas dans son sens, le dialogue c'est... voilà ! mais on y travaille. »* Après cette introduction, je demande à la maman à quel moment le Chanmurly est arrivé dans l'existence de la famille. Madame se lance alors dans le parcours institutionnel de sa fille, pour en arriver au mandant octroyé au Chanmurly : *« C'est après ce séjour-là que vous êtes entrés en action et vous avez été le service le plus efficace et c'est pour ça que voilà, c'est avec plaisir que je vous reçois... »* Des propos élogieux suivront encore. Après Madame me reparlera des relations actuelles qu'elle peut entretenir avec Jennifer, de l'émotion qui l'envahit encore aujourd'hui. *« C'est encore compliqué pour moi d'en parler, douloureux parce que voilà, c'est, je veux dire tout cela a existé pendant des années, donc c'est un peu difficile de tourner vraiment la page de plusieurs années... »* et de la révélation et du choc que représentera l'annonce d'une maladie mentale diagnostiquée chez son enfant.

2.17.3 La prise de contact

Il n'y a pas eu de négociation dans les locaux du Chanmurly, ni ailleurs. Madame parle peu du premier contact, mais décrit son état d'esprit à l'annonce d'une nouvelle tentative de prise en charge. *« On était passé par tellement de trucs, sans résultats que quand X m'a appelée la première fois pour se rencontrer,*

je me suis dit : allez, c'est reparti, ça ne va servir à rien, mais bon voilà, si c'est une chance de ..., on va la prendre. » Je n'obtiens pas de réponse précise sur ce qui a fait que ce ou ces premiers entretiens avec les intervenants du Chanmurly soient différents de ceux connus et qu'elle les estime porteurs d'espoir. Les propos de Madame concernent la méthode. Il semblerait qu'une reconnaissance des difficultés prises en compte dans tous les paramètres qu'il fallait aie contribuer à ce que la confiance de Madame soit accordée.

2.17.4. La perception de la légitimité de l'intervention

La question n'est pas abordée par Madame. Celle-ci réclame une intervention efficace qui soit soutenue par quelqu'un détenant un pouvoir réel, c'est-à-dire coercitif. A contrario, ce qui est illégitime, c'est de laisser les familles en souffrance et en danger, en leur infligeant des mesures inadéquates. C'est ainsi qu'elle a plaidé pour que les mandats soient plus rapidement décernés en faveur des familles en difficultés. *« Je pense que si eux, ils avaient la possibilité d'intervenir beaucoup plus vite, dans tous les cas hein, parce que tous les cas sont différents, je pense qu'il y aurait beaucoup moins de dégâts dans les familles et pour les jeunes ».*

2.17.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Les intervenants sont appelés par leur prénom. Les qualités qu'elle mentionne spontanément, sont la pugnacité et le sens de l'écoute de tous. Lorsque je cherchais à en savoir plus sur les postures professionnelles qui avaient permis la belle évolution qu'elle me narrait, Madame me répondait systématiquement en me parlant du caractère particulier de sa fille, de son « goût » pour la provocation ou de sa propension à briser des relations prometteuses. J'en déduis que ce sont les capacités des éducateurs à faire fi de ces traits de fonctionnement qui sont mis en exergue. J'ai donc insisté : *« Madame, pratiquement qu'on fait les intervenants pour que les relations s'améliorent ? »* Madame : même si avec *« Eh bien, je pense qu'ils ont été très compréhensifs déjà, avec Jennifer, justement de son caractère de ce qu'elle désirait, de comment on pouvait trouver une solution par rapport à ça et puis voilà, beaucoup de dialogue, la compréhension, la patience et cette réelle envie de voir Jennifer s'en sortir, ça je pense que ça a été le truc qui fallait en fait. Avec eux, ça arrivait qu'elle parte en vrille aussi ».* Cette posture est louée. *« Jamais, ils n'ont lâché Jennifer »* et comparée à celle du SAJ et du SPJ on était rapidement conclu qu'*« elle ne voulait pas de leur aide ».*

2.17.6. Le contenu du mandat

Il a été très peu question de mandat au cours de l'interview comme si la mission était d'aider Jennifer et sa famille à sortir de l'impasse destructrice où elle se trouvait. Il aura pourtant fallu négocier ou tout au moins prendre l'avis des mandants pour obtenir que soient mises en œuvre les actions entreprises pour séparer physiquement Jennifer de sa famille.

2.17.7. Les moyens

Pour Madame, les moyens mis en œuvre sont avant tout humains et professionnels, elle nous les a décrits et je les ai retranscrits. Je ne résisterai pas, toutefois, à reproduire cet extrait : *« Ils ne sont pas magiciens, ils font vraiment avec leur amour du métier et toutes les qualités qu'il faut pour faire ce métier, parce qu'il en faut et je leur avais déjà dit une fois, ils sont importants pour les jeunes ».*

Jennifer a vécu chez sa marraine et a vécu de manière autonome avec l'aide du Chanmurly.

2.17.8. Incidences sur les relations avec les mandants

La distinction entre intervenants du services AMO, agents du SAJ ou du SPJ, n'est pas toujours nette. Or Madame comprend très bien la gradation posée par le dispositif de l'aide à la jeunesse : de l'aide demandée (AMO) à la décision incontestable du juge de la jeunesse. Elle des classes d'ailleurs en fonction de leur

pouvoir d'imposition de leur décision. Il semblerait que les intervenants du Chanmurly, une fois en place aient rendu obsolète ou inutile le mandant et son délégué : « Par contre, quand j'étais convoquée au SPJ, là ça m'emmerdait d'y aller, j'y allais hein mais ça m'emmerdait parce que je savais que ça ne servait à rien ». Une fois la relation de travail établie dans la confiance, le mandant et son délégué perdent leur intérêt et sont quelque part exclus de « ce qui est en train de passer » de positif au plan des relations familiales. Les difficultés familiales seraient-elles redevenues une affaire privée ?

2.17.9. Ingérence – violation de l'espace privé

La question a été posée. Ce sentiment n'est pas présent.

2.17.10. Contrôle

Il n'a jamais été question d'un ressenti de contrôle dans les interventions menées par les éducateurs du Chanmurly. La négociation des prises de rendez-vous est annoncée comme un indicateur d'une absence de volonté de contrôle.

2.17.11. Les rapports écrits destinés aux mandants

Ces pièces officielles ne retiennent pas l'attention de Madame. Tout ce qu'elle a pu m'en dire après que je lui aie dressé la liste des vertus relationnelles que leur attribuent les intervenants lors de ma consultation est « oui, on sait où l'on va ».

2.17.12. Effets du suivi – résultats – acquis

L'enquête débute par l'évocation des acquis. Régulièrement, elle reviendra sur ce que le suivi a permis. Alors qu'au début de l'intervention : « *Ma fille et moi c'était impossible qu'on soit dans la même pièce, on en était à ce point-là.* » *Et petit à petit cela a été mieux et la dernière fois que j'ai vu X ou Y, Jennifer était ici, et on dialoguait, on rigolait, il y a eu cette belle évolution quand même, relationnelle en tout cas. Un projet de mise en autonomie s'est concrétisé et de fait a permis la séparation de la fille et de la mère, et d'éviter aux autres enfants d'évoluer dans un climat stressant. Madame est bien consciente des fragilités de sa fille qu'elles soient d'ordre caractériel ou plus personnel.* « *Jennifer vit toujours dans certains travers, elle a toujours sa consommation de cannabis, d'alcool, Jennifer elle ne fréquente pas de bonnes personnes mais, elle n'écoute rien, elle ne m'écoutait déjà pas quand elle vivait chez moi, donc ce n'est pas maintenant qu'elle est majeure. Maintenant elle écoute mon opinion mais elle en fait ce qu'elle veut* ».

Pour l'observateur extérieur, le bilan serait plutôt mitigé : la jeune majeure reste en situation précaire, attirée par l'alcool et le cannabis, sans intention de se former, ... Pour la maman, au regard de l'étalon de mesure qu'elle retient, la réconciliation, la reprise d'un dialogue, la fin des tensions domestiques perpétuelles est une victoire pour tous.

2.18. Entretien 18

2.18.1. Condensé

Il s'agit d'une situation prise en charge dans le cadre du Projet Relance. Mandat SAJ, Une adolescente concernée.

Madame m'accueille et m'invite à m'installer dans son salon.

Elle m'annonçait qu'elle était incapable de distinguer l'intervention du Chanmurly de celle des autres services qu'elle avait connus.

En fait, me semblait-il, Madame appréciait de pouvoir parler de sa relation compliquée avec un enfant qu'elle a trop protégé parce qu'elle a failli la perdre, petite, suite à une maladie.

Elle me racontait, dans le détail, ce que sa fille « emprisonnée » dans une relation toxique, lui « en avait fait voir ». Puis, la prise de conscience et l'acceptation d'écouter les éducateurs une fois que son enfant a compris.

Leur relation est maintenant meilleure. Toutefois, elles n'ont pu revivre ensemble : « *c'était trop tard, ce qui vient de moi, ça l'énerve* ».

Madame est pourtant satisfaite, elle « *revient de loin* ». Elle m'apprend que sa fille est toujours suivie (en autonomie) et que ses éducatrices lui rendent visite de temps à autre.

Madame « profite » de ma présence pour adresser sa désapprobation face à l'attitude de certains délégués qui lui ont manqué de respect.

Ce témoignage qui ne concerne pas ou très peu l'intervention du Chanmurly met en évidence cette caractéristique du dispositif de l'aide à la jeunesse qui tend à multiplier les services et les intervenants.

2.18.2. Entame de l'interview

Madame me dit : « *Je ne sais pas pourquoi je vous ai dit de venir ; je ne me souviens plus du tout qui était du Chanmurly dans tout ce que j'ai vu* ». Je tente alors de lui donner des spécificités susceptibles de l'aider à distinguer une intervention de Cap Nord. Rien n'y fait, cette brève immixtion du service dans sa vie est noyée dans le flot des services et surtout des rebondissements continuels dans la situation de son enfant.

Ce dont elle se souvient parfaitement, c'est que « *plus elle cherchait à raisonner sa fille, plus cela explosait entre (elles)* ».

Madame poursuit en me parlant de l'évolution positive et de la joie que cela lui procure.

2.18.3. La prise de contact

Ceux-ci ne sont pas identifiables.

2.18.4. La perception de la légitimité de l'intervention

Madame appelait « de tous ses vœux » à l'aide. Certains intervenants l'ont rudoyé parce qu'ils trouvaient qu'elle était trop peu réactive face aux débordements de son enfant. Elle s'est sentie incomprise et jugée avec pour conséquence une perte de confiance : « *C'est facile pour eux..., les conseillers ne sont pas les payeurs* ».

2.18.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Fort logiquement, à propos du Chanmurly, Madame ne sait me répondre.

Elle me dit qu'elle a rencontré « *des gens formidables* » qui avaient « *une patience d'ange* » mais aussi « *des gens pas très gentils* » qui profitaient de sa faiblesse pour la « secouer ». Elle me dira garder « *une vive rancœur* » contre des délégués.

Dimensions 5 et suivantes peu ou pas exploitables.

2.18.12. Résultats - effets – acquis

Madame m'expliquait que la situation de sa fille se stabilisait et que leurs relations s'apaisaient.

2.19. Entretien 19

2.19.1. Condensé

Situation dépendante du SAJ, un enfant. Un premier rendez-vous a été annulé. Le papa a été « relancé », environ un mois plus tard.

Monsieur m'attendait sur le parking situé au centre du groupe d'immeuble où se trouve son appartement. Il s'en expliquait par la difficulté à comprendre la logique de la disposition des sonnettes.

Je suis invité à prendre place à la table familiale.

Il s'agit d'une situation complexe. Elle a fait l'objet d'une prise en charge par le Chanmurly d'autres enfants de la maman qui ont connu Monsieur et vécu avec lui ou lui ont rendu visite après la séparation.

Est-ce pour avoir donné « les outils » qui ont permis l'apaisement de l'enfant, est-ce pour avoir clarifié puis mis de l'ordre dans l'imbroglio relationnel hérité de l'ancienne union du papa que celui-ci et sa compagne se montrent aussi régulièrement reconnaissant envers les intervenants durant l'interview ?

Deux thèmes sont en tous cas récurrents et constituent le corps du discours « spontané » : l'excellent travail accompli et la reconnaissance de leurs efforts et capacité parentale. Pour être complet, Monsieur présente ses résultats positifs en les comparant à ceux négatifs de la maman des enfants. En tout Il est satisfait de la nouvelle attitude du SAJ qui ne cherche plus à n'importe qu'elle prix à maintenir l'enfant chez sa mère.

Dans leur appréciation positive de l'intervention, les deux enquêtés soulignent que les éducateurs sont restés concentrés sur le bien-être de l'enfant mais qu'ils ont su l'étendre à l'ensemble des membres de la famille lorsque cela était nécessaire. Ils constatent qu'un travail comme celui entrepris par le Chanmurly est une œuvre de longue haleine et ne s'en plaignent pas. Ils sont conscients qu'elle doit se prolonger.

Ces deux interviewés ne dérogent pas à la règle de la discrétion sur le contenu ou les procédés de l'intervention.

2.19.2. Entame de l'interview

Monsieur parle de l'introduction des intervenants du Chanmurly dans sa vie. Il explique qu'il était partagé : *« cela me paraissait quand même normal vu la situation, mais moi je n'étais pas trop d'accord non plus parce que j'avais d'autres choses à faire »*.

Il poursuit sur son engagement, sans faille, et sa satisfaction de s'y être astreint au regard des résultats obtenus. Ceci constitue l'élément central de son discours.

Les qualités des intervenants sont mises évidence avec emphase.

2.19.3. La prise de contact

A force de tentatives, le papa et sa compagne se souvenaient d'un rendez-vous de négociation auquel ils ont assisté dans les locaux du Chanmurly. Ils ne pouvaient en dire plus.

Les contacts suivants n'évoquaient pas plus de souvenirs.

2.19.4. Légitimité

Il est bienvenu que la société s'intéresse au sort des enfants en difficultés.

Monsieur aurait préféré que l'intervention concerne la maman. Il comprend parfaitement la décision du Conseiller de lui adjoindre le Chanmurly pour réguler les relations, mère – couple paternel et afin de travailler les réponses adéquates à apporter aux comportements de l'enfant.

2.19.5. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

Respectueux, posés, professionnels connaissant bien leur métier, enjoués, courageux, tenaces. « *Ils mènent bien (leur travail) et dans le bon sens* ».

2.19.6. Contenu du mandat

Le papa et sa compagne ne se rappellent pas avec précision les termes de l'accord passé au SAJ. J'apprenais au cours de l'interview que les efforts ont porté sur les relations avec la mère de l'enfant et sur l'amélioration des conditions d'intégration de cet enfant dans le foyer du père.

2.19.7. Moyens mis en œuvre

Alors que les résultats engrangés sont loués par les deux enquêtés. Il m'est quasi impossible d'obtenir une description des éléments concrets constitutifs de l'intervention. Les intervenants savaient y faire. Je sais qu'ils utilisent parfois des « supports techniques » leurs permettant de comprendre puis gérer les débordements comportementaux de l'enfant.

J'apprenais que les parents ont aimé le caractère progressif du travail : « *plus on avançait, plus on marquait des points* ».

La souplesse d'esprit dont on fait preuve les intervenants en élargissant leur travail aux autres enfants est appréciée.

2.19.8. Incidences sur les relations avec les mandants

La présence des intervenants lors des réunions avec le mandant ou son délégué est apprécié : « *je le vivais bien car ils étaient là pour remettre l'église au milieu du village* » ou encore « *ils aidaient à garder la tête sur les épaules* (il s'agit de la tête et des épaules du mandant et ou de son délégué qui surestimaient les capacités de la maman) ».

2.19.9. Ingérence et violation de l'espace privé

La question du caractère intrusif de la démarche est posée sans détour : « vous n'avez pas trouvé que c'était trop intrusif ? »

Le père « *Honnêtement non, à part sur la fin parce que je ne vais pas entrer dans le gros du détail, mais on sait toujours que dans un couple, enfin une séparation, il y a toujours une, enfin, une balance qui penche plus d'un côté et non de l'autre. Donc une personne qui fait beaucoup d'effort et l'autre pas, ...* »

Monsieur poursuivait en expliquant qu'il recevait trop d'information concernant la détresse de la maman mais cela concerne les réunions au SAJ ou des réunions au Chanmurly où la maman était également présente. Pour information, ces réunions sont nommées « confrontations ».

Madame : « *je trouve que l'on nous a bien aidé, on a bien accepté. Au départ, j'étais un peu contre, je disais : on n'a pas besoin de gens qui nous aident mais au final cela nous a bien aidé dans tout avec les enfants, je ne regrette pas, vraiment non* ».

Ce qui a plus tant à l'un qu'à l'autre : « *c'est qu'on est bien resté centré sur le sujet : le bien-être des enfants* »

2.19.10. Contrôle

Je n'ai rien relevé laissant entendre que la démarche pouvait s'être apparentée à du contrôle.

2.19.11. Rapports

Les rapports ont été reçus et lus par les parents. Le papa les qualifie de « sain ».

2.19.12. Résultats - effets – acquis

Monsieur et Madame ne se montrent pas avares de compliments à propos de ce que l'intervention a apporté à la famille.

Certains conseils sont toujours utilisés et s'avèrent encore opérants.

Les autorités ont tranché en faveur du père, ce qui paraît donner de l'assise aux intentions de Monsieur et Madame.

RESULTATS ET COMMENTAIRES

3. Présentation de l'analyse des résultats et de leurs commentaires

3.1. L'entame de l'interview

L'objet de l'enquête a été annoncé, les interviewés ont pu y réfléchir avant de me recevoir.

L'interviewé débute son discours en fonction de son ou ses choix.

L'audition des enregistrements et/ou la lecture des retranscriptions laisse entrevoir le fil directeur qui structure le flot de paroles. Mes interlocuteurs développent un thème majeur et des thèmes secondaires qui lui servent souvent d'argumentaires.

On peut imaginer qu'ils ont opéré en priorisant ce qui leur tient le plus à cœur.

Dans cette optique, mon objectif est de mettre en évidence ce que les anciens bénéficiaires ont décidé de transmettre comme message premier à l'enquêteur engagé par l'institution autrefois mandatée pour les accompagner.

Les thèmes relevés sont les suivants :

- la mise en perspective des ennuis familiaux, la présentation chronologique (3 évocations en thème principal et 2 en thème secondaire)
- la reconnaissance, la critique positive (9 tp- 2ts)
- les doléances, la critique négative (3tp Aide à la Jeunesse dans son ensemble -3 (AJ, pas le Chanmurly)-3 (Chanmurly visé dont un en tp),
- les doutes, la crainte, le questionnement par rapport aux finalités de l'interview (3)
- actualisation de la situation (1tp. 2 ts).

En considération générale, je constate que le discours est le plus souvent « ramassé », je veux dire en cela qu'il fait l'économie de développements.

Ainsi ce sont les dernières impressions, le souvenir « gravé » de l'intervention qui me sont narrées. Le déroulement global de l'accompagnement n'apparaît que rarement spontanément et il m'appartient de relancer l'enquête pour obtenir des ressentis propres à des séquences de l'accompagnement. Il en va de même pour qu'il développe ou illustre ses propos.

Concernant les « résultats », nous voyons que la reconnaissance obtient le meilleur score.

Notons que reconnaissance et doléance sont présents dans les mêmes introductions à 6 reprises.

3.2. La réunion de négociation et/ou les premiers contacts

Tout en développant des nuances parfois significatives, les composants de l'équipe éducative interrogés considèrent la réunion de négociation comme un moment singulier dans le processus de prise en charge des situations.

Ils lui attribuent des qualités spécifiques parmi lesquelles je retiendrai la possibilité de se présenter, de se distinguer du mandant aux yeux des bénéficiaires, de faire part de ses capacités et de préciser ses domaines d'intervention. C'est l'occasion pour les familles de se faire entendre d'eux et du représentant du mandant. Les intervenants apprennent des familles et du délégué les représentations qu'ils ont de la situation ainsi que leurs attentes respectives.

Comme son nom l'indique, c'est le moment où se négocient les termes des actions qui seront entreprises.

Preuve de l'importance de cette réunion, elle est filmée et enregistrée.

En outre, un rapport sera rédigé et remis à chacune des parties concernées avant que ne soit acté l'accompagnement.

Le Projet Educatif consacre la procédure : « Un échange préalable rassemble, au Chanmurly, les parents et/ou familiaux, le représentant de l'autorité, toute personne importante dans la vie du jeune, des intervenants précédents significatifs, les intervenants du Chanmurly. Cette rencontre essentielle a pour but de faire connaissance, de présenter la situation et le service. Une discussion s'ensuit sur les possibilités d'interventions en regard à la situation. Par « intervention », il faut entendre toute forme d'aide permettant de répondre aux objectifs du mandat, défini par le mandant avec l'accord (SAJ) ou en associant (SPJ) la famille. »

Certains intervenants se montraient plus modérés en m'expliquant que ces réunions s'apparentaient parfois à une épreuve stressante pour les bénéficiaires et qu'en fait la négociation réelle se déroulait lors des premiers entretiens en famille.

Il me semblait intéressant de relever ce que les anciens bénéficiaires rapportaient à propos des prémices de l'intervention pour le ramener à la réflexion des intervenants.

Cinq interviews concernent des prises en charge qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation préalable parce que relevant des missions « relance » ou des missions « post IPPJ ».

Un seul enquêté évoquera spontanément la réunion de négociation ainsi que le fait qu'elle soit filmée et enregistrée.

L'avis des autres enquêtés a été recueilli après que leur soit posée une question afférente à la négociation ou/et les premières rencontres.

Deux me parlent de la réunion de négociation en termes de verbiage.

Un enquêté en est sorti rempli de méfiance.

Un autre craignait le piège au placement de ses enfants.

Un couple me fait part du stress causé par cette réunion, autant en raison de la difficulté de trouver les locaux du Chanmurly et de se garer aux alentours qu'en raison des divergences de valeurs qui s'annonçaient.

Deux ne répondent pas à ma question,

Deux interviewés en gardent un bon souvenir, en raison de l'accueil, de la clarté des explications reçues, d'un ressenti énergisant.

Deux ont quitté cette réunion avec des sentiments partagés entre le doute et l'espoir

Quatre n'en ont rien à dire car n'en ayant pas de souvenir particulier.

Et concernant les premiers contacts :

Deux interviewées parlaient spontanément des débuts de l'intervention pour signaler qu'elles étaient dubitatives en raison de la proposition d'aide au regard des difficultés rencontrées en famille.

Peu à peu, elles ont été gagnées par un sentiment de confiance absolue.

Un enquêté me faisait part de son cheminement inverse.

Une mère et sa fille évoquaient des sentiments d'ennui.

La relation des premiers contacts par les autres anciens bénéficiaires laisse entendre leur contentement.

Au plan des commentaires, il apparaît que la réunion de négociation s'apparente à une étape délicate à vivre pour la majorité des personnes interviewées : peur de l'inconnu, réactivation des craintes de placement des enfants ou des tensions intra familiales, méfiance face à l'afflux de beaux discours, ...

Pour le sociologue, ces évocations n'ont rien de surprenant. Au-delà de la perspective de l'inconnu, ces propos des anciens bénéficiaires renvoient à la place qu'ils occupent tant dans le processus d'aide que dans la hiérarchie sociale. Les rencontres inter catégories sociales sont sources de malaise.

Les premiers rendez-vous de l'intervention proprement dite apaisent les craintes.

3.3. La perception de la légitimité de l'intervention

En sciences sociales, le concept de légitimité ne doit pas être confondu avec celui de légalité, c'est-à-dire de ce qui est conforme aux prescrits du droit positif. Ici, ce concept évoque le rapport qu'entretiennent intimement les individus avec ces dispositions légales.

Dans la situation qui nous préoccupe, ces individus sont directement confrontés au dispositif découlant de la législation et des pratiques relatives à l'aide à la jeunesse.

Leur point de vue est susceptible d'évolution.⁴

Deux interviews font état d'un déficit important de légitimité motivant l'intervention car elle participe à une injustice et une maltraitance. Dans une de ces situations, la posture des intervenants, qui adopteront le point de vue des parents, rendra plus acceptable leur présence.

Huit enquêtés ont vu le potentiel de légitimité qu'il accordait au dispositif de l'aide à la jeunesse diminuer au fil du temps suite aux expériences vécues (réponses inadéquates, parti pris inconditionnel pour l'enfant, conflit de valeurs ...). Les intervenants du Chanmurly ne sont mis en cause que dans une interview.

Parmi eux, deux interviewés qui estimaient légitime la « réaction sociale » émettaient de sérieux doutes suite à la brutalité avec lequel le dispositif juridico-policié est intervenu auprès de leur enfant. Un troisième interviewé interroge également cette démonstration de force mais sans effet en cascade sur la légitimité.

Je constate que cette indignation crée un trouble durable chez ces parents.

Quatre interviewés ont conservés leur avis positif.

Cinq ont vu leur appréciation de légitimité augmenter suite à l'intervention du Chanmurly.

Un s'affiche clairement « Nimby » : « légitime pour l'ensemble mais pas pour moi ».

Le droit ou le devoir de la Société d'intervenir au sein des familles au profit du bien des enfants n'est pas remis en cause (toutefois deux enquêtés soulignent leur préférence pour un règlement en interne).

La « pleine légitimité » est modifiée par des expériences négatives (« brutalité, incompréhensions des mesures, le recours au chantage, l'absence de reconnaissance, ...

Des expériences bénéfiques produisent l'effet inverse et créent un regain du sentiment de légitimité (effets positifs, soutien, reconnaissance, ...).

3.4. Les anciens bénéficiaires parlent des intervenants

L'objectif est de rassembler les propos tenus concernant les intervenants afin d'obtenir un angle de vue original sur un sujet délicat si je me réfère aux entretiens des intervenants sociaux.

Si l'on exclut les prises en charge courtes les intervenants sont identifiés par leur prénom.

Sur 18 interviews (j'exclus mon interlocutrice qui fait aveu de confusion), onze font l'éloge des qualités des intervenants. (Dont un dégage un sentiment de nostalgie.) Quatre contiennent des paroles désobligeantes. Trois présentent une évolution positive nette du regard porté sur les intervenants.

Les résultats tendent à démontrer la qualité de la relation établie.

Les anciens bénéficiaires connaissent les intervenants liés à leur situation et les associent rarement au Service.

Généralement les anciens bénéficiaires interviewés globalisent les qualités humaines et professionnelles. C'est toute la personne qui fait l'objet d'une appréciation. La congruence fait partie de la culture d'intervention du Chanmurly.

Logiquement, les propos disqualifiants sont tenus par les interviewés présentant leurs doléances.

⁴« Par le plus grand système social auquel l'entité appartient » (Dowling et Pfeffer, 1975, p.122). L'acteur social soutien ou accepte les moyens et fins de l'organisation comme valides, raisonnables et rationnels (Deephouse, 1996). Buisson Marie-Laure, « Légitimité et sciences de gestion : état des lieux et perspectives », *Humanisme et Entreprise*, 2008/4 (n°289), p. 29-57. DOI : 10.3917/hume.289.0029. URL : <https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2008-4-page-29.htm>

Parce que je comprends des propos recueillis que les qualités énoncées représentent « des outils » pour les bénéficiaires j'ai présenté, en annexe, leurs occurrences dans un tableau synthétique de mes analyses.

3.5. Le contenu ou les termes du mandat

Certains membres du personnel interviewés présentent le mandat et son contenu comme les fondations de l'édifice appelé « intervention » ou encore, pour rester dans les références architecturales, comme la pierre angulaire de la co-construction du plan d'action visant à atteindre des objectifs clairement précisés. De plus, le mandat possède la vertu d'égaliser la relation intervenant-bénéficiaire puisqu'ils auront tous les deux à lui rendre des comptes.

A l'opposé, d'autres en minimisent la portée et estiment que le soin de définir le contenu du mandat est délégué au service et, parfois à la famille (pour autant que ses membres aient compris les propos du mandant et n'aient pas « fait le gros dos en attendant que cela passe » lors de l'entretien avec celui-ci).

Bien entendu j'ai grossi le trait.

La majorité me laissent entendre, ensuite que cela relève d'une vue de l'esprit parce que la réalité du terrain nécessite une adaptation.⁵

Aucun interviewé n'a évoqué spontanément le mandat et les missions qu'il encadre.

Interrogés, ils en parlent majoritairement de manière lacunaire. A vrai dire, ils paraissent un peu absents du processus qui a conduit à coucher sur le papier des objectifs « à travailler ».

Aucun enquêté n'a parlé d'objectifs ou d'attentes à son égard qu'il jugeait déraisonnables.

Cinq interviewés se montrent plus complet en dressant un panel de missions.

Une enquêtée parle avec précision des objectifs du mandat.

L'on comprend que des objectifs initialement poursuivis ont dû évoluer et s'adapter en fonction des circonstances (mise en autonomie par exemple).

Dans deux prises en charge, la situation, entre le moment de sa négociation et celui de son officialisation, s'est considérablement modifiée. Il apparaît que les intervenants sont présentés par les bénéficiaires « comme s'ils étaient perdus ».

Dans les situations confiées par le Tribunal de la Jeunesse, on perçoit que l'accompagnement se met en place de manière plus hésitante. On est en droit de se poser la question de savoir si ces hésitations n'apparaissent pas aux yeux des bénéficiaires comme relevant de l'amateurisme.

Ceci tend à mettre en lumière l'importance de la réunion dite de négociation.

Les propos entendus laissent entendre une capacité d'adaptation et de réaction des intervenants.

3.6. Les moyens mis en œuvre

Pour autant qu'ils ne souhaitent pas se plaindre, je constate que les interviewés m'en apprennent peu sur ce que les intervenants leur ont proposé pour atteindre les objectifs du mandat.⁶

L'entretien représente bien entendu la référence en la matière. Les interviewés me parlent volontiers d'événements sortant de l'ordinaire tels des activités à caractère ludique ou pédagogique.

L'accompagnement physique dans des démarches extérieures est régulièrement évoqué. Les intervenants rassurent et peuvent, le cas échéant, s'exprimer à leur place : on peut aussi supposer que leurs interlocuteurs se montrent plus réservés en présence de professionnels.

⁵ Mon travail ne consistant pas à exposer « la paroles » des intervenants, je me contenterais de signaler que les discussions portant sur le thème générique du mandat ont grandement alimenté ma réflexion par la richesse et la subtilité des témoignages recueillis.

⁶ Comme je l'ai expliqué précédemment ; « presser » les enquêtés de demandes de précisions revient à semer le doute en eux et à susciter leur méfiance.

Je pense qu'il convient de considérer des qualificatifs employés pour décrire les intervenants comme des outils de travail : tenace, disponible, rigoureux, respectueux, imaginatif, persévérant, ...

En raison de conflits de valeur ou par incompréhension des actions entreprises, cinq interviewés se plaignent des intervenants. Excepté l'enquête « 11 », aucun d'eux ne fait état d'attitudes pouvant être interprété comme ayant un lien avec la violence (intimidation, pression, chantage, ...). Rien n'indique que ses propos concernent l'intervention du Chanmurly.

Des anciens bénéficiaires me rapportent avec satisfaction ; « les petits extras » qu'offre occasionnellement les accompagnants (une activité, un transport, une aide ne concernant pas le mandat...). Ils conservent aussi le souvenir d'apprentissages utilisant des supports tels des fiches ou des exercices.

Les bénéficiaires valorisent le sens pratique. Les suppléments obtenus (ce qui n'entre pas dans le moule de la représentation d'une relation travailleur social-personne aidée) participent à une réappropriation de la relation et tendent à l'humaniser.

3.7. Incidences sur les relations avec les mandants ou leur délégué

La relation mandant-usager vient s'enrichir d'un partenaire mandaté.

Logiquement, nous pouvons nous attendre à des effets vertueux suite à cette triangulation.

Les bénéficiaires perçoivent-ils une modification des rapports ? Si oui, à quoi l'attribuent-ils ?

Les anciens bénéficiaires n'ont pas abordé les modifications de leurs relations avec le mandant ou son délégué sans que j'y fasse allusion ou que je les interroge directement.

Trois interviewés n'annoncent aucune modification dans les relations. Notons qu'il s'agit de personnes se plaignant des prestations des intervenants du Chanmurly. Elle constate et/ou regrette que le Juge de la Jeunesse ne leur attribue aucun pouvoir : ce qui les rend aussi insignifiant qu'eux face à l'imposante machine judiciaire.

Dix interviewés parlent d'effets positifs. Parmi ceux-ci je peux distinguer des considérations utilitaristes ou fonctionnelles (rendre compréhensible le langage du mandant, lui fournir des éléments d'information qui infirment une situation de danger, ...) et des considérations qui touchent plus à l'émancipation des personnes, principalement l'accroissement de l'assurance en soi. L'un des enquêtés évince le mandant de la relation d'aide.

Deux parlent de l'intervention en termes de partenariat tripartite ; la relation de coopération avec le mandant était bonne et le reste.

Dans un autre interview je comprends que la relation d'aide a exclu le mandant.

Deux ne répondent pas à la question pourtant directement posée.

Les autres n'apportent aucun élément significatif, notamment parce que la prise en charge a été trop brève ou qu'il n'y a pas eu de rencontre avec le mandant où étaient présent les intervenants.

Dans un seul témoignage, le onzième, il est fait état d'une « assimilation » Chanmurly-mandant.

Les résultats sont conformes aux attentes.

Je peux en conclure que les bénéficiaires éprouvent le besoin d'être aidé face à leurs interlocuteurs « officiels ». La tâche de médiateur (au sens large) ne rebutant pas les travailleurs sociaux du Chanmurly, les usagers savent s'en servir pour faire entendre leur voix.

3.8. Ingérences, violation de l'espace privé

Savoir ce qui relève de l'intime et ce qui est partageable avec des professionnels est complexe. Les limites que nous définissons avec notre médecin traitant en est un bon indicateur.

Parler d'ingérence, c'est déjà mobilisé l'intime.

L'objet de cette thématique n'est pas de définir où les anciens bénéficiaires établissent la frontière entre l'intime et le présentable, le divulgable, ... Concernant l'espace privé et l'espace semi public du logement il en va de même.

Ce qui peut être déduit du matériel recueilli concernant le ressenti d'avoir été respecté dans sa définition de ses limites.

Les intervenants socio-éducatifs ont été invités à s'imaginer bénéficiaires d'un accompagnement du Chanmurly et à dresser la liste des points forts et des points faibles (ou désagréments) qu'ils ressentent.

Résultats : le ressenti d'être accompagné par des éducateurs engagés, respectueux et imaginatifs arrive en tête du palmarès de la catégorie « point fort » ; le ressenti d'intrusion dans la vie privée des bénéficiaires « emporte haut la main » la catégorie des désagréments.

On est en droit d'en déduire que les intervenants font preuve d'une extrême vigilance en la matière.

On peut logiquement supposer que la multiplication des contacts favorisent la confiance dans les intentions de l'intervenant donc recule leurs limites.

Aucun bénéficiaire interviewé ne dénonce d'ingérence manifeste et durable, ni de violation de son espace privé.

Majoritairement, les interviewés n'abordent pas spontanément le sujet.

Huit de ces anciens bénéficiaires suggèrent des désagréments liés à un ressenti d'ingérence. Ils sont motivés par l'évocation de : harcèlement, d'obligation, de devoir d'hospitalité, de politesse, de craintes liées à la réactivation de vieux conflits, de promesse de conflits pour incompatibilité de valeurs. Le discours est ponctué d'un « c'est pour le bien de l'enfant » ou du « linge sale qu'on lave en famille ».

Dans dix interviews, je n'ai pas trouvé de traces m'indiquant un ressenti d'ingérence ou de réponses positives lorsque la question a été posée ouvertement.

Lorsqu'une autre intervention domiciliaire co-existe avec celle menée par le Chanmurly elle décriée sauf si elle consiste en une aide matérielle.

Les pratiques professionnelles des intervenants sociaux sont respectueuses des limites que fixent les bénéficiaires.

L'absence de désagréments et leurs présences se répartissent presque équitablement. Considérant que les missions fixées par le mandant impliquent souvent des considérations qui flirtent avec des convictions intimes (ses références, ses « blessures », son histoire personnelle et nos représentations du monde et des rapports sociaux ce résultat me semble remarquable.

Deux éléments de réponses marginales recueillis m'ont interpellé. Le premier signale que les éducateurs étaient (s'introduisait) aussi dans la tête et le second signale que l'ingérence peut être le fait de proches de la famille.

Concernant la violation de l'espace privé, rien n'apparaît dans les interviews.

3.9. Contrôle

Voici une liste non exhaustive des synonymes de ce substantif : administrer, dominer, dompter, essayer, expérimenter, inspecter, juger, maîtriser, modérer, observer, occuper, peser, pointer, quadriller, réguler, retenir, soumettre (à), superviser, surveiller, tester, vérifier.

Lorsque le mot est prononcé devant les intervenants sociaux, il est systématiquement entendu dans ses acceptations les plus délatrices ou les plus répressives ... ce qui n'est pas anodin et me renvoie aux conditions d'enquête.

En gros, interroger sur le thème : « contrôle et pratiques d'aide » revient à poser « la question » qui dérange.

Pourtant, (à l'instar de la majorité des anciens bénéficiaires par ailleurs), le personnel socio-éducatif considère qu'aide et contrôle sont liés et qu'il convient de « faire avec ». Cela signifie le rendre le moins prégnant possible afin qu'il ne fasse pas obstacle à l'élaboration d'une relation de confiance.

Où les uns estiment qu'il faut le restituer à son légitime propriétaire, le mandant, ou à ceux qui disposent de la force légitime pour l'exercer les autres composent.

Les situations de danger, voire celles relevant du SPJ compliquent la tâche des premiers et soulagent les seconds.

Les anciens bénéficiaires interviewés ne se plaignent pas d'avoir été soumis à des contrôles même « légers ».

Lorsqu'il évoque le contenu du mandat interviewés évoquent la surveillance parmi les missions du Service.

Ils considèrent majoritairement (14 enquêtés) le contrôle de leurs attitudes, en rapport avec l'objet des missions, comme allant de soi.

Trois d'entre eux regrettent un manque de surveillance dans le chef des intervenants et disent que ceux-ci ont failli en refusant d'assumer cette tâche.

Dans au moins trois situations le contrôle exercé par l'intervenant est un outil que le bénéficiaire peut « retourner » contre l'avis du mandant en lui donnant la possibilité de modifier son jugement.

Dans les cinq interviews restantes, le sujet n'est pas abordé ou est hors propos (partenariat, aide véritablement sollicitée).

Dans trois situations (au mois) les enquêtés ont pensé que ma présence masquait un contrôle domiciliaire.⁷

Généralement la notion de contrôle m'est rendue dans sa dimension d'évaluation ; laquelle est un instrument de mesure du chemin parcouru et à parcourir. Il permet de dévoiler l'intervenant en lui faisant préciser « ses » attentes.

L'exercice de réappropriation de la situation (« sortir blanchi », « sauvegarder la face, ...) est présent dans les interviews.

Aucun contrôle, aucune surveillance n'est jugée excessifs.

La bienveillance ; les intentions positives, la négociation lors de la fixation des rendez-vous, l'intérêt pour les sujets traités sont autant de motifs évoqués pour m'expliquer comment une gêne ressentie peut s'atténuer, voire disparaître.

3.10. Les rapports écrits destinés au mandant

Une copie des rapports destinés au mandant est remise aux bénéficiaires du service avant les réunions que celui-ci convoque. Idéalement, le document est discuté avec les intéressés. Certains intervenants acceptent de modifier leur rapport en fonction des remarques, d'autres les signaleront verbalement en réunion.

La pratique est jugée vertueuse par la majorité des intervenants⁸. Elle cadre les débats, évite « les mauvaises surprises », contribue à instaurer une relation de confiance, ...

Si l'on excepte la maman d'accueil interrogée dans le cadre de la situation portant le n°10⁹, aucun interviewé n'émet de critiques « franchement » négatives sur les rapports qui lui ont été remis. Deux d'entre eux énoncent des réserves (trop de détails et remarque « de principe »).

⁷ Combien d'entre eux ont-ils imaginé que j'inspectais le travail des intervenants ?

⁸ Pour être complet, les éducateurs, sans s'opposer aux pratiques de transmission des rapports adoptées par le service, parlent d'une perversion de l'objet qui, originellement destinée à éclairer un décideur, devient un outil de travail auprès des familles.

⁹ Madame reproche aux intervenants de faire fi du « tsunami » qui vient de l'ébranler et de s'autoriser à transcrire ce qui ne peut que relever de l'hypothèse non vérifiée.

Trois enquêtés ne paraissent pas intéressés par mes questions portant sur le sujet.

Ceux qui apprécient la qualité des rapports les qualifient de : justes, sains et francs.

Pour les autres nous retrouvons un groupe que je qualifierai d'utilitariste. A l'instar de ce que je relevais dans l'examen de la dimension du contrôle, certains se le représentent comme un bulletin scolaire, d'autres comme « la preuve » écrite qu'ils ont été mal jugés, que l'on s'est trompé à leur propos ou encore à en apprendre plus sur l'avis véritable des intervenants.

Majoritairement, il y a bien de l'intérêt pour les rapports par les intéressés mais il me paraît exagéré de parler d'appropriation.

La question de l'écrit renvoie à la maîtrise de la langue. La maîtrise de la langue est l'apanage de la frange supérieure des classes moyennes et des classes supérieures dotées d'un capital culturel.

3.11. Résultats, effets et acquis

En aucun cas il ne s'agit de procéder à une évaluation des améliorations survenues dans une situation donnée en se référant à des critères objectivables.

Les anciens bénéficiaires évoquent de leur chef des résultats ; des effets ou des acquis qu'ils attribuent ou non à l'intervention. Ce sont ceux-ci que j'ai cherché à rassembler et à restituer.

Huit interviewés parlent spontanément des effets positifs résultant du travail entrepris avec le Chanmurly. Cinq le font très tôt dans leur discours. Deux annoncent une situation « désastreuse » pour l'enfant mais sans impliquer le service qui s'est avéré aidant

Dans cinq situations, les interviewés ne constatent pas d'évolution positive au terme de l'intervention. Trois d'entre eux ont tenus des propos désobligeants à l'égard des résultats obtenus (dans une, les interviewés atténueront leur propos et dresseront la liste des acquis).

Deux m'informent que leur enfant « va mieux » mais n'associent en rien l'intervention à ce constat.

Deux interviewés se plaignent d'être incompris par rapport à leurs besoins et la nécessité d'y répondre urgemment.

Un enquêté n'est pas en mesure de me répondre et une autre estime impossible d'apprécier un travail avorté.

Les réponses obtenues sont parfois nuancées : la situation de l'enfant reste préoccupante mais le parent s'estime mieux armé pour faire face ou la majorité de l'enfant l'autorise à se défaire d'une emprise familiale qui lui est insupportable, ...

Les réponses recueillies me paraissent parfois entachées de « mauvaise foi » (par exemple, l'interviewé propulsé, en quelque sorte, dans la logique de son témoignage paraît incapable de « faire la part des choses ».),

Les situations dont la composante principale relève de la pathologie mentale suppose une collaboration avec le monde médicale qui est complexe à obtenir.

Dans deux situations la compétence, l'adaptabilité, le manque d'imagination des intervenants sont mises en cause. Il est remarquable que ces deux situations soient celles ayant connu des modifications conséquentes entre la négociation et l'officialisation de la prise en charge.

CONCLUSIONS

4. Conclusions

Tous les interviews, à l'exception de celui portant le n°10, ont été réalisés auprès de personnes appartenant aux classes populaires. Par souci d'éviter les polémiques, je retiendrai une définition de celles-ci, empruntée à O. Schwartz (2002), comme « ensemble de groupes sociaux caractérisés par une position matériellement et culturellement dominée dans l'espace social et partageant des chances de vie et des conditions de vie marquées par un espace des possibles relativement restreint ». ¹⁰

Offrir aux anciens bénéficiaires du Service Chanmurly, l'opportunité de s'exprimer est une chose. S'assurer qu'ils s'en saisissent, si tel est leur choix, en est une autre.

Restituer leurs paroles fidèlement, de manière structurée et potentiellement utile à d'autres, en est une troisième.

Comme vous l'avez lu, ma présence est parfois questionnée ouvertement. La méfiance dont j'ai fait l'objet représente certainement le premier biais avec lequel j'ai dû composer. Cette méfiance concernait parfois la vérification de leur situation actuelle, parfois l'inspection du travail fourni par les intervenants s'étant occupés de leur accompagnement.

Ceci dit, l'ensemble des entretiens se sont déroulés dans un excellent climat relationnel. A l'exception de ceux obtenus par téléphone (après refus de me recevoir), j'ai constaté que ces entretiens avaient été sinon préparés, du moins réfléchis.

Un message « majeur », une ligne directrice se dégagait des interviews et presque toujours, mes interlocuteurs s'y sont tenus, qu'il s'agisse d'exprimer leur reconnaissance ou leurs doléances.

Contrairement à ce que j'avais imaginé, les interviewés sont restés centrés sur « l'objet » pour lequel j'avis sollicité leur avis. S'ils m'ont parlé du SAJ, du SPJ, du Juge de la Jeunesse ou de la Police, c'est pour contextualiser leurs propos ou pour se plaindre d'un de ces acteurs.

Le séquençage des interviews (le choix des dimensions ou thèmes retenus) résulte de la synthèse des différents travaux préparatoires et des entretiens exploratoires. Si les anciens bénéficiaires s'étaient exprimés « ouvertement », par exemple sur leurs difficultés objectives à répondre aux attentes du mandant, j'aurais opté pour une autre division. Obtenir une telle confiance en une séance unique d'interview dépasse mes capacités.

J'ai accordé une grande importance à la restitution des paroles recueillies et lui ai consacré le cœur du compte rendu de mon travail. C'est là que le lecteur trouvera le recueil le plus authentique de la parole des bénéficiaires.

Je suis resté fidèle à mon engagement de ne pas récupérer la parole de l'utilisateur pour l'analyser au regard de théories de l'intervention sociale, quelle que soit son école de référence.

L'analyse des résultats s'est réalisée en deux temps.

Le premier a consisté à repérer dans les propos des mots-clés ou des idées-clés et à les organiser, les rassembler et les structurer. Des tendances ont été dégagées.

Dans un second temps, les résultats obtenus ont été confrontés à ceux livrés par l'analyse des entretiens menés auprès du personnel social du Service.

¹⁰ Cayouette-Rembrière Joanie, « De l'hétérogénéité des classes populaires (et ce que l'on peut en faire) », *Sociologie*, 2015/4 (Vol.6), p.377-400. URL : <https://www.cairn.info/revue-sociologie-2015-4-page-377.htm>

Tenant compte que l'échantillonnage par convenance ne me permet pas de tirer des conclusions au départ d'une analyse statistique, il conviendrait d'analyser qui sont les bénéficiaires qui ont accepté de répondre à mon invitation et de les comparer à l'ensemble de la population des anciens bénéficiaires pris en charge durant une période similaire.

Il s'agit d'un exercice impossible à mener sans volonté de recueillir des informations pertinentes sur les intéressés. En fait, répondant à l'appel du modèle dominant, les pratiques admises dans l'Aide à la Jeunesse (et ailleurs) tendent, a contrario, vers un recueil à minima des données à caractère social.

J'ai cherché à marquer le poids relatif des réponses obtenues après décomposition du matériel recueilli en catégories définies. (Certaines thématiques sont « réfractaires » à l'opération. Ce qu'elles mettent en évidence, c'est la singularité des réponses propres à chaque interviewé. Les réponses sont éclatées et mettent en évidence la réappropriation des bénéficiaires de l'intervention suivant une conception qui leur est propre.)

Pour répondre aux attentes d'utilité, lorsque cela s'avérait possible, j'ai « confronté » ces résultats aux représentations des intervenants sociaux.

Nous pouvons constater que :

- la reconnaissance à l'égard des intervenants est le premier élément constitutif des interviews ;
- l'intervention de la société en faveur des enfants, au sein des entités familiales, est très bien acceptée ;
- les bénéficiaires n'attribuent pas à la réunion de négociation les promesses ou les vertus décrites par les intervenants. L'amnésie qui paraît les frapper est interpellante ;
- les intervenants sociaux sont appréciés pour leurs qualités humaines et professionnelles, leurs détracteurs sont rares ;
- les termes des accords ou le contenu du mandat paraissent échapper (en grande partie du moins) aux anciens bénéficiaires ou être oubliés ;
- les moyens développés sont peu explicités, ce qui sort de l'ordinaire est apprécié. Des qualités humaines et professionnelles sont mises à l'honneur pour expliquer le succès de l'intervention ;
- la présence des intervenants aux réunions officielles est vécue positivement. Certains bénéficiaires ont besoin de leur interface ;
- l'ingérence est ressentie (modérément) par une petite moitié des interviewés. La violation de l'espace privé est absente des interviews
- les évocations de contrôle ne rencontrent pas de manifestations de désapprobation, elles correspondent soit à une mesure effectuée, soit à la vérification du respect des attentes du mandant ou des termes de l'accord. Il apparaît qu'aide et contrôle sont associés ;
- la pratique en matière de transmission des écrits est appréciée et atteint ses objectifs de transparence et de recherche de confiance. Les écrits en tant que tels ne font pas l'objet d'une appropriation (sauf si le rapport est profitable à une cause défendue) ;
- le thème « résultats, effets, acquis » est complexe à synthétiser. Globalement, se dégage une impression de « gain » attribuée à l'intervention. D'une part, des facteurs tels « la maladie mentale » échappent à la maîtrise de l'Aide à la Jeunesse, l'intervention est sans rapport immédiat avec la fin de la délinquance et d'autre part, certains parents ne conçoivent pas qu'une mesure spécifique fasse partie d'un ensemble
- les conflits de valeurs entre parents et intervenants sont rarement évoqués ;
- les mentions aux conditions matérielles d'existence sont très rares ; lorsque c'est le cas, les intervenants et leurs actions (ou leur inaction) sont décriés.

- un interviewé sur six se présente comme « partenaire » du mandant et des intervenants : le modèle idéal du consentement.

Il me reste à espérer que les membres de l'équipe éducative s'approprient ces « paroles de bénéficiaires » pour alimenter leurs réflexions.

Plusieurs thèmes retenus mériteraient une attention approfondie. En fait, ce sont les stratégies d'appropriation de « la contrainte d'être accompagné » qui affleurent de cette enquête.

Une étude centrée sur ce sujet devrait permettre de libérer la parole. Elle nécessiterait de mobiliser des moyens réfléchis pour motiver des bénéficiaires du Service à y participer.

ANNEXES

Grille de référence à l'attention de l'entretien avec les intervenants du Chanmurly Nord

1. Comment envisager vous la prise en compte de la parole des bénéficiaires ?

(Vos idées, réflexions sur le sujet pris dans son ensemble ...)

(Votre état d'esprit, votre motivation, vos résistances, ...)

2. Qu'attendez-vous de l'évaluation des prestations du Service Chanmurly Nord par ceux et celles qui ont été pris en charge par lui ?

3. Je vous propose maintenant de quitter votre position d'intervenant social pour occuper celle d'un bénéficiaire.

Dans ce nouveau rôle, qu'elles sont les points forts et à contrario les points faibles des modalités des interventions que mènent les « éducateurs » du Chanmurly Nord ?

Par « modalités », j'entends les aspects pratiques qu'impliquent les interventions.

Dans un second temps, j'entends ce qu'implique la méthodologie, la mise en œuvre du Projet Pédagogique.

4. Dans votre fort intérieur, pensez-vous que vous êtes influencé(e) par la possibilité, qu'ont les bénéficiaires d'évaluer vos prestations professionnelles ?

En d'autres termes, en tant qu'intervenant(e), gardez-vous « dans un coin de votre tête » qu'en fin d'intervention les bénéficiaires recevront une invitation à évaluer vos actions, attitudes, capacités, ... ?

5. Pourriez-vous m'indiquer vos préoccupations lors des moments clé où la parole des bénéficiaires est relevée et prise en compte ? (Le P.P. en fait état lorsqu'il évoque – le rapport de négociation et de propositions)

- les rapports transmis aux bénéficiaires
- l'évaluation
- par déduction le PEI est aussi concerné.

6. Au niveau de votre pratique professionnelle, quel est votre rapport au mandat, à son contenu, à ses termes ou si vous préférez cette formulation : « Comment vous situez-vous dans cette relation triangulaire bénéficiaires, mandants, travailleur(euse) intervenant(e) du Chanmurly Nord ? »

7. Une fois l'intervention en route, comment moduler vous vos interventions en fonction de vos observations et/ou de ce que vous disent vos interlocuteurs ? Comment envisagez-vous la question du contrôle dans la relation établie ?

8. Quelles sont les qualités qui composent (ou emplissent) un bon travailleur de S.A. tel le Chanmurly Nord ?

9. Quelles sont les bénéfices pour l'intervenant social du Chanmurly Nord, que vous êtes, de recueillir la parole des bénéficiaires ? A contrario, quel en est le coût ?