

L'aide et l'intervention éducative sous le regard de ses
bénéficiaires : Analyse d'entretiens d'évaluation des
interventions du S.A.I.E. Catalyse

Synergie – Juin 2010

Introduction

1. Contexte de la demande

Depuis plusieurs années, l'équipe du SAIE Catalyse a entrepris une réflexion sur ses pratiques et particulièrement sur leur l'évaluation. Qu'apporte leur intervention aux bénéficiaires c'est-à-dire aux jeunes et à leurs familles? Qu'en retirent-ils?

1.1. Intérêt de la démarche

L'intérêt de ce questionnement est multiple et se déploie à divers niveaux.

Au niveau méthodologique

Il permet au service d'avoir un retour sur ses interventions. Ainsi par exemple, le service met beaucoup de soin et d'attention à créer un cadre sécurisant et respectueux des bénéficiaires. Est-ce que ceux-ci le perçoivent?

Au niveau déontologique

Conformément au code de déontologie de l'aide à la jeunesse et plus particulièrement à l'article 4 qui rappelle le 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.*

Ce travail de longue haleine devrait donner aux travailleurs une série d'observations, de questions qui, si elles ne peuvent être affirmées péremptoirement ni tranchées de façon définitive devraient, et ont déjà suscité débats et réflexions d'équipe. Ce travail permet d'associer la parole des jeunes et des familles indirectement aux débats d'équipe.

Au niveau légal

L'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 43 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse prévoit en son article 6 §1er que « au sein de chaque service, un conseil pédagogique composé de la direction et du personnel est mis en place. Les jeunes sont invités, au moins une fois par an, à participer au conseil pédagogique lorsque des points mis à l'ordre du jour les concernent directement. » L'organisation de ce conseil pédagogique est difficile à mettre en place dans un service tel que Catalyse qui fait de l'intervention en famille pour des questions notamment de confidentialité. Rencontrer les jeunes et leur famille à la fin de l'intervention pour échanger avec eux sur le travail réalisé permet de rencontrer l'esprit de l'arrêté.

Au niveau symbolique

Par le fait même d'exister, ce dispositif donne une place aux familles, une place citoyenne hors de tout contrat, de toute pression réelle ou symbolique. Il y a un passage d'un cadre contraignant ou consenti à un cadre entièrement volontaire ou à tout le moins souhaité comme tel par les intervenants.

1.2. La demande adressée à Synergie

L'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, dans le cadre de ses missions d'évaluations des politiques publiques en matière d'enfance et de jeunesse et conformément aux préoccupations de la déclaration de politique communautaire en matière d'aide et de protection de la jeunesse, a décidé de s'associer à ce travail d'évaluation en permettant l'analyse, par un intervenant extérieur des témoignages recueillis depuis 3 ans.

Cette analyse devait permettre d'une part l'évaluation des interventions du S.A.I.E. Et d'autre part l'évaluation des dispositions méthodologiques nécessaires pour aboutir à une évaluation participative fiable.

Ce rapport est structuré en deux grandes parties, la première s'attachera à extraire le maximum d'informations du matériau à notre disposition et la deuxième reprendra de façon systématique les difficultés rencontrées pour atteindre le premier objectif et proposera une série de recommandations et de pistes pour rendre une telle démarche davantage fiable.

2. Matériau à disposition

2.1. Réalisation des entretiens d'évaluation

L'invitation

Les bénéficiaires sont systématiquement recontactés entre 2 à 4 mois après la fin de l'intervention du service, par téléphone et/ou par courrier.. La demande de rencontre qui est formulée est « pour que vous nous donniez votre avis sur notre façon de travailler¹ ».

Le guide d'entretien

Les travailleurs ont, avec un soutien méthodologique, réalisé un guide d'entretien, structuré en quatre parties qu'on pourrait qualifier de zones à explorer :

- Les entretiens : les questions portent sur l'organisation des entretiens, le dispositif d'intervention et les thématiques
- Le climat de confiance : sont explorés les notions de respect, liberté de parole, jugement,...
- Les étapes du mandat
- la cohérence de l'intervention : dans cette quatrième partie, le bénéficiaire est invité à s'exprimer à la fois sur la cohérence en interne (« avons-nous tenu parole dans nos engagements? ») et sur l'articulation de l'intervention du SAIE avec le mandant.

L'entretien

De manière préférentielle, les entretiens d'évaluation se déroulaient au domicile des bénéficiaires pour leur éviter la lourdeur d'un déplacement. Ce sont toujours les intervenants ayant réalisé l'intervention qui rencontraient les bénéficiaires pour l'entretien d'évaluation. Ce choix permettaient de maintenir le lien qui s'était créé pendant l'intervention et de ne pas avoir à travailler à l'installation d'un climat de confiance. Nous verrons les implications et les limites de ce choix dans le second chapitre de ce travail sur la méthodologie.

¹ Extrait d'un courrier envoyé à une famille, joint en annexe

2.2. Les entretiens d'évaluation

Les premiers entretiens d'évaluation ont été réalisés en 2007. A ce moment-là, il n'était pas question d'en faire réaliser une analyse par un intervenant extérieur. Notons simplement que, au départ, les intervenants utilisaient les informations recueillies dans ces entretiens pour ajuster leurs pratiques, enrichir leurs questionnements et débats d'équipe. Ceci explique certaines difficultés pour exploiter et analyser les entretiens d'évaluation. Elles peuvent être liées à la prise de note (nous y reviendrons dans la partie de ce rapport consacrée à la méthodologie) ou encore au manque de précisions, rendant difficile quelques années plus tard la compréhension des éléments recueillis.

Pendant les 3 dernières années, 13 familles ont été contactées et rencontrées ce qui fait un total de 30 jeunes pris en charge.

Tableau 1 : Description des prises en charge

	Famille ²	Jeunes pour lesquels le service est mandaté
SAJ	5	15
SPJ	6	13
SPJ > SAJ	2	2
	13	30

Parfois, plusieurs entretiens d'évaluation ont eu lieu pour une même famille. Ils pouvaient réunir un ou plusieurs membres de la famille ainsi que les intervenants qui ont accompagné la situation. Le plus souvent c'est l'intervenant référent qui menait l'entretien tandis que l'autre prenait les notes. Au total 20 entretiens d'évaluation ont été réalisés et 34 personnes ont été interrogées seules, en couple ou en famille dont 12 jeunes.

Tableau des 2 : Description des répondants

	Jeunes	Adultes
SAJ	7	5
SPJ	3	13
SPJ>SAJ	2	4
	12	22

Les divers chiffres qui sont présentés ci-dessous ne mentionnent pas le nombre de mandats. En effet, les SAIE contrairement aux autres types de services peuvent avoir un mandat pour plusieurs enfants (3 maximum). Donner le nombre de mandats ne nous donnerait que peu d'informations sur le nombre de jeunes ayant véritablement bénéficié de l'intervention. Par exemple, « 2 mandats » ne veut pas nécessairement dire « 2 familles », il peut s'agir d'une famille de 4 enfants ou plus et cela ne nous donne pas non plus d'information sur le nombre de jeunes qui pourrait varier ici de 2 à 6 jeunes. Pour cette raison, les chiffres introductifs repris ici donnent des informations sur le nombre de familles prises en charge (tableau 1), le nombre de jeunes pris en charge (tableau 1) ainsi que le nombre de personnes rencontrées pour une évaluation (tableau 2). Il faut faire remarquer que sont comptées comme « répondant » toutes les personnes présentes aux entretiens et qui ont dit quelque chose. Les apports des uns et des autres peuvent être très variables. Un jeune peut avoir mené seul une discussion entière ou au contraire avoir dit juste une appréciation très générale à la fin d'un entretien où se sont

2 Famille est à entendre ici comme l'unité pour laquelle une intervention de catalyse a été demandée. Il s'agit le plus souvent d'une fratrie ou partie de fratrie. Dans les faits, en cas de séparation par exemple, elle peut regrouper plusieurs couples parentaux.

essentiellement ses parents qui ont parlé.

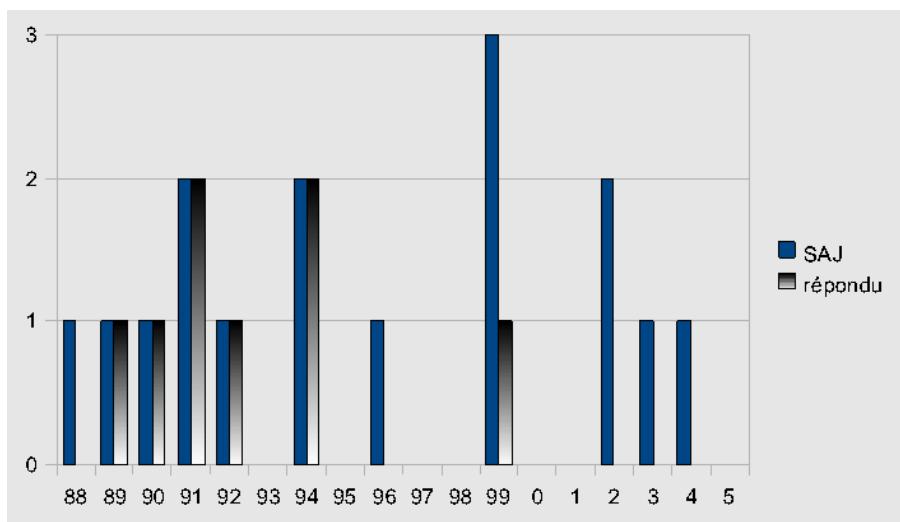
Tableau 3 : Description des entretiens

	Interview de jeunes	Interview d'adultes	Interview jeune(s) + parent(s)
SAJ	3 (7,11,16) ³	2 (6,9)	2 (18, 19)
SPJ	1 (2)	6 (1,12,13,14,15,17)	2 (8,20)
SPJ>SAJ	1 (3)	3 (4,5,10)	
	5	11	4

On peut s'étonner du peu de répondants « jeunes SPJ » (3 au total). Y a-t-il une plus grande proportion de « non-réponse » qui montrerait une insatisfaction par rapport à l'intervention? Ou à tout le moins une réticence à s'y replonger? Nous avons regardé d'un peu plus près l'âge des jeunes pris en charge et l'avons comparé à celui des jeunes répondants. En effet, pour des raisons de méthodologie, les intervenants n'ont pas réalisé d'évaluation avec les plus jeunes bénéficiaires. Le plus jeune avait 9 ans au moment de l'entretien, il a donné assez peu d'informations du point de vue strictement quantitatif.

Les chiffres qui vont suivre doivent être manipulés avec beaucoup de précaution vu le nombre limité de situations. Essayons néanmoins d'en tirer quelques éléments utiles pour le travail qui nous préoccupe.

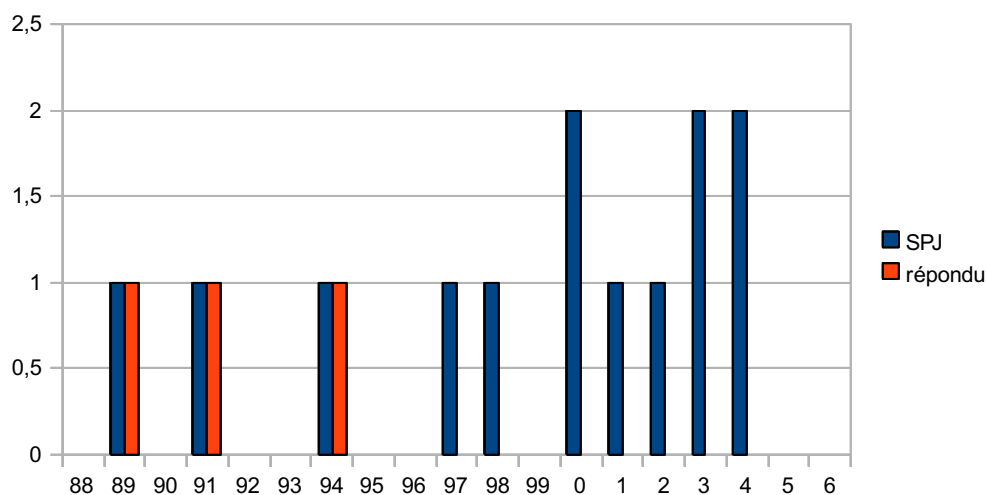
3 Les chiffres entre parenthèses sont les numéros des entretiens. Ces même numéros seront repris pendant tout le rapport afin de resituer les diverses citations, remarques dans leur contexte tout en garantissant l'anonymat des répondants.



Au niveau des prises en charge SAJ⁴, on constate que sur 17 jeunes pris en charges, 12 sont nés avant 2000 (71%); Parmi ces 12 jeunes, 8 ont répondu à la proposition d'évaluation (67%).

Au SPJ en revanche sur 13 jeunes, 5 seulement sont nés avant 2000 (soit 38%); Parmi ceux-ci, 3 ont participé à l'entretien d'évaluation proposé par les intervenants de Catalyse (60%);

Au vu de ces chiffres on pourrait avancer que le mandat qui a encadré la prise en charge n'a pas eu d'influence significative sur la participation aux entretiens. Le petit nombre de répondants « jeunes SPJ » s'expliquerait par l'âge des bénéficiaires des interventions, plus bas en général lorsque se sont des prises en charge SPJ. Cette affirmation devrait toutefois être vérifiée et croisée avec les informations sur les situations pour lesquelles une évaluation n'a pas pu se faire.



4 Dans les diagrammes ci-dessus on a tenu compte du type de mandat au moment de la clôture de l'intervention. Les 2 situations qui sont passées du SPJ au SAJ sont donc considérées ici avec les situations SAJ.

1. Entretien par entretien

L'objectif de cette partie de l'analyse est de reprendre pour chaque entretien le ton, les sentiments, les points saillants qui attirent l'attention du lecteur extérieur. La prudence voudrait qu'on fasse l'impasse sur cette partie. En effet, les notes des entretiens sont souvent très résumées et ne reprennent pas les paroles telles qu'elles ont été dites par les personnes interviewées. Les éléments de climat ne sont pas, comme lorsque les entretiens d'évaluation sont réalisés par la personne qui en analyse les résultats, perçus mais bien déduits des mots employés. Il me semblait néanmoins intéressant de confronter mon ressenti au souvenir qu'avaient les intervenants de la prise en charge.

Au départ, je voulais scinder l'analyse en fonction des divers répondants pour repérer les points de vue différents au sein d'une même famille, les différences de perception ou au contraire les unanimités. Malheureusement, pour nombre d'entretiens les informations sur la personne qui parle sont trop lacunaires et imprécises pour pouvoir donner une impression générale de la discussion.

Tous les entretiens de jeunes sont rapportés au masculin afin de préserver au maximum leur anonymat. Par contre, dans les entretiens d'adulte nous avons laissé ce qui permet d'identifier le lien entre le jeune et le répondant (père, mère, ...). Bien évidemment les résumés ci-dessous ne sont pas exhaustifs loin s'en faut. Ne sont gardés ici que les éléments qui sont répétés ou ceux qui montrent quelque chose avec insistance.

- Entretien 1 – Parents (SPJ): Ils expriment une légère réticence avant le début de l'intervention mais ensuite c'est la confiance qui prime. Les parents évoquent le bénéfice de l'intervention pour le père « *le père trouvait que ce n'était pas le bon moment car sentait qu'il avait encore besoin de se confier, plus tellement pour J. La mère: pour lui, a besoin de se vider, de lâcher la pression, il porte beaucoup sur son dos.* » mais aussi pour les autres enfants (pour lesquels il n'y avait pas de mandat). Les répondants sont 2 mais la prise de note ne permet pas d'identifier qui parle. D'après l'intervenant qui a mené l'entretien d'évaluation c'est souvent le père qui prenait la parole.
- Entretien 2 - Jeune de 15 ans⁵ (SPJ) : La contrainte si elle n'est pas nommée est bien présente dans les paroles dites sur le 1er entretien. « *il était là parce qu'il le fallait... savait qu'en venant ici il allait pouvoir se passer du SPJ* » Il semble avoir eu une bonne compréhension du processus.
- Entretien 3 - Jeune de 17 ans (SPJ > SAJ): Cet entretien est plus fouillé que les autres entretiens de jeunes. Les termes employés sont connotés positivement. Le jeune évoque la gentillesse, l'écoute, ... On ressent une satisfaction générale « *envie d'être présent,... chouette,... ça fait plaisir, .. le fait d'avoir une farde avec les rapports, cela montre son respect pour nous* ». Le jeune évoque l'humour et la fermeté comme outils intéressants de l'intervention. On ressent l'équilibre entre compréhension/confiance et fermeté. il évoque également les outils utilisés tels que les jeux et les dessins ainsi que leurs apports positifs.

5 L'âge indiqué ici est l'âge du jeune au moment de l'entretien d'évaluation

- Entretien 4 – Maman (SPJ > SAJ) : Elle évoque la difficulté du début de l'intervention et le temps nécessaire à l'installation d'un climat de confiance. Elle explique qu'avec le temps elle s'est sentie regardée différemment par le SPJ. « *Mme a vu le regard de la déléguée évoluer, ... suite à nos rapports, nos propos... Dès le départ Mme a senti ce changement* »
- Entretien 5 – Famille d'accueil (père) (SPJ > SAJ) : Au début de l'intervention on sent une méfiance, une difficulté à identifier l'objectif de l'intervention, à différencier avec le mandat « *bizarre, imposé par le SPJ et en même temps pas de pouvoir : flou* ». Le 1er rapport a eu une fonction d'éclaircissement. La perception de ce père a évolué avec le temps.
- Entretien 6 – Maman (SAJ) : Cette maman évoque le caractère « consenti » de l'aide. « *j'ai compris que je devais accepter, qu'elle [la déléguée] ne me lâcherait pas* ». Cela a pesé sur le début de l'intervention. La peur est évoquée plusieurs fois : à propos des entretiens en famille, du lieu des entretiens et la fin de l'intervention « *j'étais contente et paniquée car j'allais me retrouver seule et me retrouver dans la spirale d'avant* ». Notons aussi que la co-intervention mixte est évaluée positivement : « *Deux hommes tout le temps comme au début cela aurait été compliqué, je l'aurais mal vécu. Avec un seul intervenant je me sentais moins à l'aise* ». Parfois elle se sentait trop respectée « *le langage utilisé était un peu simple, je ne suis pas idiote, par moment je me posais la question* » ou encore « *les sujets abordés convenaient mais étaient parfois abordés avec trop de tact, vous auriez pu être plus directs.* »
- Entretien 7 - Jeunes de 18 ans et 15 ans (SAJ) : Dans cet entretien il est parfois difficile de savoir auquel des deux jeunes attribuer les paroles. C'est l'aîné qui mène l'entretien. Il dit comprendre l'intervention et montre son soutien aux parents : « *pour ma mère ça suffisait et donc c'était bien que ça s'arrête* ». Le plus jeune a peu de souvenirs, il a eu une impression de longueur, a eu du mal à comprendre mais se sentait en confiance.
- Entretien 8 – Jeune de 18 ans et sa maman (SPJ) : Le jeune manifeste un certain détachement par rapport à l'intervention, il dit pourtant avoir été touché à certains moments. Dans l'ensemble ses réponses sont succinctes. La mère était très en souffrance en début d'intervention, elle exprime certaines longueurs, lourdeurs mais aussi une évolution positive avec un gain de confiance. Ils ont parfois des avis différents sur les modalités pratiques d'organisation d'entretiens ainsi que sur les thèmes abordés. L'argent, l'intimité sont des sujets difficiles pour la mère.
- Entretien 9 – Maman (SAJ) : Réticence de départ avec un certain nombre de peurs exprimées « *peur d'être jugée, peur de raconter son histoire* ». Elle évoque aussi la difficulté de laisser entrer dans l'intimité « *mal vécu la négociation car elle comprend qu'elle va avoir des gens chez elle, qui vont intervenir dans sa vie* ». Le climat de confiance installé est jugé « *suffisant* ».
- Entretien 10 – Parents (SPJ > SAJ) : Ces réponses concernent deux répondants. Il n'est pas facile de différencier avec certitude les propos de l'un et de l'autre. Avant l'intervention, les parents ont essayé de comprendre à quel type de service ils allaient avoir à faire en les comparant à ce qu'ils connaissaient déjà. La maman semble craindre ou du moins être intimidée par les intervenants. « *Mme ne comprenait pas tous les mots et n'a pas vraiment osé nous interrompre* » ou encore à la question vous êtes-vous sentis jugés : « *Mme dit oui : souvenir avec X (intervenant), (...) ton trop sec, trop professeur : au début Mme n'a pas su le dire, l'aborder.* »
- Entretien 11 - Jeune de 14 ans (SAJ) : Il aurait voulu une attention plus exclusive de la part des intervenants de Catalyse. La gêne est souvent nommée (gêne de parler de ses

problèmes, gêne de ce qu'on pourrait penser de certaines demandes). Quand il se sentait jugé, il le vivait comme nécessaire. Le thème de la « difficulté de comprendre » revient à plusieurs reprises (rapports, évolutions du processus, certaines décisions du mandant). Parfois « *c'est trop rapide* »

- Entretien 12 – père (SPJ) : Le thème du privé est souvent présent : « *perception négative comme des personnes voulant entrer dans la sphère du privé* », il y a une ambivalence autour du thème à la fois une nécessité d'aborder des éléments privés « *normal car cela a une incidence sur les enfants* » mais aussi une demande de ne pas trop insister « *parfois difficile, ne pas trop insister, choisir d'autres mots* ». Il répond « oui » à de nombreuses questions sans autre approfondissement. A deux reprises il évoque les mots « mal choisis ». Il passe d'une attitude de méfiance par rapport au caractère intrusif de l'intervention à « *les enfants allaient mieux, le contrôle l'a aidé* ».
- Entretien 13 – parents (SPJ) : Dans l'ensemble on ne peut pas facilement déterminer qui parle. Au début de l'intervention de Catalyse, les parents sont dans une position d'attente, de méfiance, il n'y a pas d'hostilité apparente même si ils évoquent des moments de tension, d'incompréhension qui ont pu être travaillés. Lorsqu'ils sont invités à s'exprimer sur la différence entre SPJ et Catalyse, les commentaires sont élogieux, positifs « *vous arrivez à écouter les gens, les rassurer, ne pas les culpabiliser* ». Si on met cette apparente contradiction - entre un ton plutôt négatif et méfiant et la comparaison élogieuse qui suit - en parallèle avec ce qui est dit sur la clôture « *frustration quand à la dernière réunion où il a été décidé d'arrêter le suivi. Un an de suivi c'est peu pour une situation comme la nôtre* », on peut se demander si cette famille n'était pas juste sortie de la période de prise de confiance au moment de la fin de l'intervention et si elle n'aurait pas dû bénéficier d'une intervention plus longue.
- Entretien 14 – Mère et beau-père (SPJ): En lisant les notes de l'évaluation, on a l'impression que la mère et son compagnon sont « à côté » de l'intervention. La mère a un regard négatif sur l'intervention « *lourd, envie d'arrêter, cela n'a pas servi à grand chose, perte de temps pour vous et pour nous* ». Ils la subissent et n'arrivent pas à en tirer le positif : « *Mme se surveillait par rapport à ce qu'elle disait* » « *Mère a souffert du contrôle n'a pas suffisamment perçu l'aide* » « *Il (le compagnon) pense que l'idée de départ d'un suivi n'était pas mauvaise mais que cela n'a pas servi à grand chose* ». On sent la rivalité entre les parents séparés. « *tout était rose chez le père, noir chez elle* »
- Entretien 15 – Père et belle-mère (SPJ) : Une phrase de l'entretien résume bien l'ensemble « *Le suivi était long à leurs yeux mais rien ne les a choqués* »
- Entretien 16 - Jeune de 19 ans (SAJ) : On ne peut pas dire grand chose d'autre que ce mot :OK. Le contenu de l'entretien est très « léger ». Est-ce le signe d'une intervention sans problème? Une seule insistance : demande de plus de clarté sur les consignes des jeux qui semblent avoir dérouté le jeune.
- Entretien 17 – Parents (SPJ) : Les réponses sont courtes. Le seul élément « conséquent » concerne la caméra et le refus d'être filmé du père.
- Entretien 18 – Jeune 16 ans et sa maman (SAJ) : Dans l'ensemble il est difficile de traiter cet entretien, les notes sont succinctes et les répondants mal identifiés. Dans l'ensemble les réponses du jeune sont « OK » avec un départ d'intervention qualifié de « chiant ». L'intervention a permis de mieux comprendre les relations entre les différents membres

de la famille.

- Entretien 19 – Parents + jeune de 17 ans (SAJ) : Les parents (ou un des deux?) sont sur la défensive. Au début de l'intervention : « *génant car caméra, pas à l'aise. Monsieur idem, se demandait ce qu'on allait faire de la video* ». Pendant l'intervention « *Père n'aime pas parler de sa vie privée : réticence* ». A la clôture : « *soulagement car on ne s'occupe plus de sa vie privée* ». Madame évoque le stress et aussi sa difficulté quand elle se retrouvait seule devant les intervenants. Il n'y a pas trace dans cet entretien de mots qui évoquent l'apaisement, l'évolution positive. Le jeune était présent au cours de l'entretien avec ses deux parents. On ne retrouve presque pas de trace de ses paroles (deux phrases dans les notes de l'entretien). N'a-t-il rien dit ou cela n'a-t-il pas été noté ou pas assez clairement attribué? Le jeune ne s'est pas senti jugé mais a senti qu'on jugeait ses parents « *F. ne s'est pas senti jugé mais a senti qu'on jugeait ses parents, pas facile* »
- Entretien 20 – Jeune 18 ans et mère (SPJ) : Le jeune prend une attitude blasée, indifférente pendant l'entretien d'évaluation « *franchement ça l'ennuyait* », « *s'en foutait* », « *c'était chiant* » mais on sent aussi comme un regret de ne pas avoir assez profité de l'intervention « *parfois avait des choses à dire mais quand vu c'était chiant disait toujours la même chose* » « *regrette aurait du demander prolongation, même d'un an car se pose encore des questions, hésite* ». La mère est plus en retrait. Elle évoque son propre positionnement dans l'intervention, plus que celui des intervenants « *était agressive, elle s'est énervée* ». Elle parle des rapports et propose qu'ils soient davantage lus, travaillés,... avec les bénéficiaires.

Que retenir?

Y a-t-il des grandes tendances dans les résumés d'entretiens d'évaluation. Pour répondre à cette question, nous avons tenté des regroupements de lecture selon les axes suivants : Jeune/adulte, type de mandat.

Les entretiens de jeunes et d'adultes?

Pour rappel (cfr tableau 3), il y a eu 5 jeunes interrogés sans adulte (dont 2 d'une même fratrie interrogés ensemble) et 4 jeunes interrogés en même temps que 1 ou 2 adultes. En ce qui concerne le début de l'intervention, les parents l'appréhendent davantage du côté de la méfiance, sur la défensive alors que chez les jeunes, ce début est plutôt associé à des termes évoquant l'ennui ou le désintérêt (chiant, m'en foutais,...). Le fait d'avoir été rencontrés avec ou sans leurs parents pour l'évaluation ne semble pas avoir d'influence sur le contenu global des notes de l'entretien si ce n'est que les positions différentes au sein d'une même famille sont plus visibles. Les jeunes sont sensibles au jugement que l'on fait de leur(s) parent(s). Dans certains entretiens de parents on trouve les notions de peur ainsi que des remarques qui concernent l'intimité. Ces deux thèmes ne sont pas présents dans les notes d'entretiens d'évaluation de jeunes.

Liens avec le type de mandat

Il y a des différences sensibles entre les champs lexicaux des notes d'entretiens d'évaluation d'intervention dans le cadre d'un mandat SAJ et dans celui d'un mandat SPJ. Il vaut la peine de les relever mais le nombre d'entretiens et le manque de fiabilité de la prise de note (on n'est pas certain que les mots écrits soient ceux qui ont été effectivement employés par les répondants) invitent à la prudence. Il serait intéressant de croiser ces informations avec d'autres travaux du même type.

On trouve dans les « entretiens SPJ » des indices de positions plus indifférentes comme l'attente, le détachement, tandis que c'est dans les « entretiens SAJ » qu'on va le plus parler de « comprendre », qu'on va retrouver les répondants qui ont peur, qui craignent pour leur intimité. Ces différences sont surtout perceptibles dans ce que relatent les répondants du début de l'intervention.

Par la suite, le processus de construction de la confiance s'opère de la même manière quel que soit le mandant.

2. Analyse transversale des entretiens par thématique

Dans cette partie de l'analyse nous reprendrons les différents items proposés par l'équipe de Catalyse dans le guide d'entretien et nous en ferons une lecture systématique. Pour les limites déjà évoquées on ne peut parler ici d'analyse de contenu. Il s'agira plutôt de faire une synthèse des propos recueillis sur les différents thèmes.

Les phrases en gras sont reprises telles quelles du guide d'entretien. Le nombre d'occurrences des positions reprises ci-dessous est indiqué entre parenthèses (quand ils ne sont pas notés directement dans le texte). Ce chiffre indique bien le nombre de fois que l'idée était présente dans l'ensemble des entretiens d'évaluation. Par exemple, dans le cas d'entretiens en couple, si on ne précise pas qui parle, si le répondant n'est pas identifié, la position est comptée une fois. Par compte lorsqu'on mentionne des positions différentes pour les deux répondants ou que l'on dit clairement que les deux disent la même chose, il y aura deux occurrences indiquées.

2.1. La négociation

Cette question n'est pas reprise dans les 4 axes du guide d'entretien mais se trouve dans les questions préalables.

Dans 3 des 20 témoignages recueillis, les personnes ne mentionnent rien au sujet de la négociation et deux disent ne pas avoir de souvenir. Les bénéficiaires ne sont pas rassurés en arrivant à la négociation soit parce qu'ils craignent ce nouveau service qu'ils comparent et associent au mandant, au pouvoir judiciaire ou à des expériences antérieures négatives soit parce qu'ils n'ont pas envie de relater une fois de plus ce qui ne va pas, ne se passe pas bien, soit parce qu'ils sont timide et prudents, (8⁶).

Un père dit qu'il n'était pas demandeur.

Deux personnes prennent conscience lors de la négociation du fait qu'elles auront quelqu'un chez elles, dans leur intimité. On peut supposer que le mandant leur avait déjà expliqué brièvement en quoi consisterait cette intervention mais cela semble quand même être une surprise, comme si le fait d'avoir les personnes devant soi faisait véritablement exister cette entrée dans l'intimité.

A la fin de la négociation, les positions ont en général un peu bougé, certains bénéficiaires se disent moins stressés, sont curieux de ce qui pourrait se passer (4). Pour d'autres, des jeunes, l'intervention s'annonce comme un moment par lequel il faudra passer, incontournable mais sans grand enthousiasme (3). Un jeune explique à quel point la négociation est un moment

6 Dans cette partie du rapport, les chiffres entre parenthèses représentent le nombre d'entretiens dans lequel on trouve l'affirmation et ou le constat.

difficile car il oblige à réentendre une série de choses qui posent problème.⁷

Seulement 3 entretiens parlent de la caméra et les avis sont très variables, une personne la trouve positive « en cas de problème par la suite », une trouvait la caméra « malsaine » mais dit ne plus y avoir pensé par la suite et la troisième a refusé d'être filmée.

- **Qu'auriez-vous aimé recevoir comme information? Le dépliant qui vous avez reçu à la première rencontre vous a-t-il été utile?**

En ce qui concerne le dépliant, les informations ne sont pas nombreuses. On trouve des réponses à cette question dans 8 entretiens. Une personne dit ne pas l'avoir lu. Dans trois des 8 entretiens les répondants disent ne pas se souvenir soit parce que le nombre d'informations reçu est trop important en une fois, soit parce qu'il y a trop d'émotions, soit parce que les infos ont été reçues à un mauvais moment (2).

Les infos contenues dans le dépliant sont considérées comme claires (2), une personne trouvant qu'elles sont trop simples et une autre qu'elles pourraient être plus détaillées.

Dans deux entretiens d'évaluation, les bénéficiaires regrettent de ne pas avoir reçu plus d'informations de la part du mandant (4), deux d'entre eux disent clairement qu'ils se seraient impliqués différemment s'ils avaient compris la mission du SAIE. « Dire « dans l'intérêt de l'enfant ». Pour madame en disant cela => frein à dire les choses car si nous savons qu'elle boit... => pour son intérêt => écartement du milieu familial. » (entretien 4)

2.2. Les entretiens

- **Le rythme?**

Seuls trois entretiens n'apportent pas de réponse à cette question. Dans 13 cas, les bénéficiaires disent que le rythme est bon (pour la plupart, nous avons juste un « OK » comme réponse. Parmi ceux-ci deux précisent que c'est un rythme soutenu).

Certains trouvent que le rythme de 1x/semaine est trop soutenu et en revanche, un bénéficiaire a vécu le passage d'une fréquence de 1x/semaine à 1x/quinze jours comme une séparation. Un autre trouve que ce changement de rythme permet de préparer la clôture de l'intervention.

- **Le lieu : chez vous, dans nos locaux, ailleurs?**

Deux réponses à cette question sont imprécises et inutilisables car elles sont exprimées en terme de « ici ». Malheureusement, comme les rencontres ne sont pas contextualisées, il n'est pas évident de savoir à quoi renvoie ce « ici ».

De façon unanime, les répondants trouvent que le lieu était bien choisi. Les explications qu'ils donnent laissent à penser qu'il existe une grande flexibilité dans le choix du lieu des rencontres et que le dispositif est pesé en fonction de chaque situation.

« différents entretiens à catalyse puis par la suite vous êtes venus chez moi => plus facile alors que si dès le départ venus à domicile et que je ne les connais pas : moins évident. » (entretien 16)

« au début: + à l'aise au domicile, pas intrusif, donnait une touche + conviviale, « familiale », ensuite OK à Catalyse » (entretien 4)

A l'inverse, on peut se demander si, a posteriori, quand l'intervention s'est bien passé, les

⁷ Il n'y a pas trace de ceci dans les notes d'entretien mais en retravaillant ces dernières avec un intervenant il s'est souvenu de cette parole du jeune.

bénéficiaires ne trouvent pas une justification positive au seul dispositif qu'ils ont connu.

- **La durée des entretiens**

Pour la grande majorité des répondants (18) la durée, généralement 1h, était adaptée. Conq d'entre eux disent que parfois c'était trop long ou trop court en fonction du moment dans l'intervention, du nombre de personnes présentes ou des thèmes abordés.

- **La disponibilité**

Il y a peu d'informations par rapport à la disponibilité (11) et lorsqu'il y en a elles se limitent à des réponses de type « oui ». Notons qu'un seul répondant parle de la présence d'une équipe comme garantie de disponibilité.

- **La co-intervention : notre présence à 2 ou 3 lors des entretiens**

- **Le fait que l'intervenant soit un homme ou une femme?**

Souvent les répondants ont répondu à ces deux questions en même temps. Il était plus pertinent pour l'analyse de les traiter ensemble.

Les appréciations les plus négatives par rapport à la co-intervention sont que « ça ne changeait rien » (2) ou que cela était une pratique peu courante « + *habitué avec un éduc donc bizarre avec 2. Puis OK après avec 2 car appris à nous connaître* » (entretien 18). Trois personnes laissent entendre un a priori négatif par rapport à la question puisqu'elles estiment que ça n'a pas freiné, pas gêné l'intervention. Dans 12 entretiens on retrouve mentionné le fait que la co-intervention est positive car elle apporte des points de vue différents et 7 d'entre eux précisent que ce sont les regards spécifiques des hommes et des femmes qui sont positifs.

Deux personnes trouvent la co-intervention intéressante pour des raisons de méthodologie, elle permet de ponctuer, compléter,... « *Le fait qu'on soit deux intervenants permet de reformuler les questions, positions de l'autre, permet aussi de donner un rythme.* » (entretien 4).

Dans les arguments en faveur de la co-intervention, une personne interrogée dit que c'est plus rassurant de ne pas se trouver seul face à un intervenant et une autre décrit les affinités que les différents membres de la famille peuvent avoir avec un intervenant ou un autre.

Deux personnes disent clairement qu'elles n'auraient pas aimé avoir à faire avec deux hommes ou deux femmes. Une seule argumente son point de vue par une expérience vécue en début d'intervention. « *Deux hommes tout le temps comme au début, cela aurait été compliqué, je l'aurais mal vécu.* » (entretien 6)

- **La présence éventuelle d'un stagiaire**

Il est impossible de dire quelque chose de la présence d'un stagiaire avec les informations recueillies.

- **Avez-vous perçu une équipe derrière nous? De quelle manière?**

L'équipe n'est pas très présente et on pourrait même dire que le travail d'équipe l'est encore moins. Pour une bonne part des bénéficiaires (10), le fait qu'il y ait une équipe « ne change rien », c'est une abstraction, une évidence dont il n'ont pas de trace. « *Clair qu'elle existe. Il doit y avoir un chef* »(entretien17). Dans 6 témoignages, on trouve une trace de l'équipe mais essentiellement dans sa composante organisationnelle pour assurer des remplacements d'absents (1) ou par les contacts téléphoniques (4). Dans ce dernier cas, les participants ont apprécié le fait d'être reconnus par les autres intervenants, de ne pas être un numéro « *Oui une*

fois au tel, vous n'étiez pas là et il me connaissait. « connaît toute ma vie » => il m'a orienté, c'est rassurant, d'autres gens sont là derrière. » (entretien 16).

Un seul répondant dit avoir senti la présence de l'équipe dans sa dimension réflexive « *a senti le soutien de l'équipe, qu'une réflexion était partagée* » (entretien 12)

- **Les thèmes que nous avons abordés?**

Dans l'ensemble, les thèmes abordés convenaient aux participants. L'idée de douleur, difficulté revient régulièrement (11) mais pour la plupart, les répondants estiment que c'est une sorte de passage obligé, qu'on est mieux après « *en général les thèmes convenaient parfois certains thèmes difficiles à aborder par moment mais soulagé de l'avoir fait par la suite* » (entretien 5). Un des répondants explique qu'il était intéressant de reprendre certaines choses dans l'entretien suivant, de laisser reposer pendant une semaine. Deux personnes parlent de la douleur d'expliquer des choses, de s'exposer mais sans évoquer l'apaisement qui pourrait suivre.

Deux répondants – des jeunes (est-ce une caractéristique de cette catégorie?)- laissent entendre qu'ils choisissaient les thèmes, alors que dans les autres témoignages on avait l'impression que le choix des thèmes était fait par les intervenants « *a tjs osé parler de tout ce dont elle avait envie* » (entretien 11).

Une personne trouve qu'il y avait trop d'insistance à parler de certains sujets et une autre dit ne pas avoir su dire que certains thèmes étaient difficiles pour elle.

Deux personnes trouvent que « c'est toujours la même chose », « il n'y a pas de miracle » alors qu'une autre dit sa difficulté devant le changement régulier de thèmes.

On trouve également une position un peu marginale qui consiste à dire que les bénéficiaires sont trop ménagés, les thèmes trop peu directs.

- **Nos demandes pour rencontrer les membres de votre famille, les personnes et services qui jouent un rôle dans la situation?**

Dans 6 entretiens d'évaluation rien n'est dit au sujet des rencontres du réseau. Etant donné la fréquence de cette pratique dans les interventions de Catalyse, on peut penser que la question était également pertinente pour ces répondants et donc s'interroger légitimement sur les raisons d'absence de réponse.

Pour des raisons diverses, 5 répondants expriment une réticence par rapport à ces rencontres avec des membres du réseau même si deux d'entre eux en reconnaissent l'intérêt. Notons que cette réticence n'est jamais de principe mais est dirigée vers l'un ou l'autre membre du réseau et dans les cas qui nous occupent vers des membres de la famille, des proches, pas vers d'autres professionnels.

Les autres répondants disent que ça ne les a pas gêné (3) et même qu'ils ont trouvé cela positif (4).

2.3. Avons-nous pu créer ensemble un climat de confiance suffisant?

Dans 7 entretiens cette question n'a pas été explicitement posée. Toutefois les sous-questions de cet axe donneront des indications importantes sur la confiance et compléteront utilement l'ébauche ci-dessous.

Ce qui ressort le plus c'est la caractéristique « construite » de la confiance. Parmi les 7

répondants qui ont témoigné de ce temps nécessaire à la construction, deux (un couple) « *ont senti que nous essayions de créer un espace de confiance afin de travailler ensemble* ». On ne sait pas s'ils estiment que les intervenants ont réussi à installer ce climat de confiance ou non. Cinq répondants disent que la confiance était là d'emblée. Le type de mandat ne semble pas avoir d'influence sur la manière dont la confiance se construit, se renforce.

Un répondant trouve que la confiance était difficile mais cette réponse n'a pas été creusée par l'interviewer. Était-elle difficile a priori? A-t-on réussi à l'installer?

Deux répondants évoquent un ébranlement de la confiance en cours de processus. Ici non plus on ne sait pas si c'est un « passage difficile » ou si cela a pesé sur la suite de l'intervention. Les répondants (ou les notes d'entretien d'évaluation) n'en disent rien.

- **Vous êtes vous sentis respectés?**

La réponse est unanime : OUI. Les réponses à cette question ne sont pas développées davantage.

- **Avez-vous eu la possibilité de vous exprimer librement?**

La question a été comprise de deux façons différentes par les bénéficiaires. Certains l'entendent comme a) « avez-vous été écouté? étiez-vous libres de parler? » (5); d'autres ont compris la question comme b) « pouviez-vous parler de tout en toute liberté? » (5).

Les répondants du groupe a), répondent unanimement « oui » à la question.

Pour les répondants du groupe b) il arrive que les positions soient plus réservées. Un répondant dit qu'il surveillait ses propos pour éviter d'enflammer des discussions avec des membres du réseau invités dans le cadre de l'intervention « *parfois je ne disais pas toujours ce que je pensais pour ne pas tourner en dispute* » (entretien 3). Dans ce cas, la limite d'expression n'est pas par rapport à Catalyse mais par rapport à des partenaires extérieurs. Deux répondants – qui ont également évoqué un branlement de la confiance pendant l'intervention – disent qu'ils se surveillaient, particulièrement sur des sujets plus confrontants.

Sept répondants donnent une réponse positive mais trop brève pour qu'on puisse savoir comment ils ont compris la question. Dans 5 entretiens il n'y a pas de réponse à cette question.

- **Le sentiment d'être écouté**

Quinze répondants répondent positivement à cette question et six n'y répondent pas du tout. Deux répondants montrent l'évolution dans la confiance déjà évoquée plus haut « *ils se sont sentis écoutés, les parents nous confiaient de plus en plus de choses, ils étaient à l'aise* » (entretien 1).

Un répondant dit avoir été écouté mais pas compris.

- **Le sentiment d'être jugé ou non**

Pour cette question, il est intéressant de scinder les réponses des jeunes et des adultes.

Les jeunes

Sur 8 répondants seulement 2 disent s'être sentis jugés et ils nuancent directement leur réponse en disant que cela les a aidés, était normal « *s'est pfs senti un peu jugé par rapport à son comportement mais trouve que c'était nécessaire.* » (entretien 11). Un dit que c'était difficile de sentir que sa famille était jugée, cinq autres n'ont pas senti de jugement. Quatre jeunes n'ont pas répondu à cette question (ou leur réponse spécifique n'a pu être identifiée dans les entretiens d'évaluation mixtes).

Les adultes

Les réponses sont plus partagées. Cinq répondants ne se sont pas sentis jugés, notons qu'il s'agit tous de bénéficiaires d'intervention dans le cadre de mandats SPJ⁸. Trois répondants se sont sentis jugés en début d'intervention et un d'entre eux évoque le dispositif d'intervention comme explication au sentiment d'être jugé : « *Pour la maman au début difficile car peur d'être jugée. Puis au début s'est sentie un peu jugée, surveillée car pas habituée que 2 AS interviennent à domicile.* » (entretien 18). Deux adultes disent avoir parfois senti un jugement d'eux-mêmes ou d'autrui.

Six adultes se sont sentis jugés et à l'inverse des deux jeunes repris ci-dessus ils n'évoquent pas l'aspect nécessaire et constructif de ce jugement. Au contraire, l'un d'entre eux explique que c'était plutôt un frein dans l'intervention. « *Nos interpellations sur sa surprotection de Kim, sur la crainte d'intimité frère/soeur, sur sa « petite princesse ». Se sentait jugé et cela ne facilitait pas l'entretien. N'entendait plus que le questionnement et se demandait pourquoi on le pointait.* » (entretien 12)

- **Le respect du secret professionnel, de la confidentialité**

Seule une personne dit être resté méfiante pendant tout la durée de l'intervention, une autre explique qu'au début elle vivait mal le partage d'informations avec l'équipe « *Mère : au début non, ne comprenait pas qu'on en parle à des collègues qu'elle ne connaissait pas. Puis a compris le fonctionnement du service => donner cette info dès le départ.* » (entretien 8).

La grande majorité des autres répondants (14) disent que le secret professionnel et la confidentialité ont été respectés (deux insistent sur le respect de la confidentialité par rapport au mandant).

- **Dans votre intimité**

Il n'y a aucune réponse négative à cette question. Dans 9 entretiens, la question n'est pas évoquée et 12 répondants disent que l'intimité a été respectée.

A cette question, deux répondants parlent de l'effet de l'intervention sur leur intimité *Mère : oui cela l'a aidé de mettre ses limites et d'être respectée par ses enfants (dans la salle de bain)* (entretien 8) ou encore « *Notre travail a fait que M a décidé de rester plus longtemps avec Madame (alors que notre perception était que le travail avait provoqué la rupture). S'est freiné car notre service intervenait.* » (entretien12)

- **Notre façon d'être, manière d'agir a-t-elle influencé, a-t-elle contribué à installer ce climat?**

Seulement 8 répondants ont dit quelque chose à propos de la façon d'être. Leurs réponses sont liées à des éléments qui se rapportent à des questions posées à d'autres moments dans l'entretien d'évaluation. Ils ont donc ont été intégrés dans l'analyse des points auxquels ils se rapportent.

- **Sommes nous compréhensibles?**

Cette question ne figurait pas dans le guide d'entretien mais dans la mesure où elle a régulièrement été posée par les interviewers (6) en même temps que les questions sur le climat de confiance, nous reprenons les réponses ici. Trois répondants ont dit que les propos des intervenants étaient compréhensibles. Deux autres disent qu'ils ne comprenaient pas toujours (soit pour des questions de vocabulaire soit à cause d'une difficulté d'audition) mais n'ont pas osé le dire. Pour le dernier répondant à cette question il y a un problème... de compréhension de la question! Il répond à la question « sommes-nous compréhensibles » par ce que

8 Parmi eux un est passé au SAJ en cours d'intervention

l'intervention lui a permis de comprendre.

2.4. Comment avez-vous vécu les différentes étapes du mandat?

Le guide d'entretien proposait 6 dimensions à explorer pour répondre à cette question :

- la signature du contrat
- les évaluations avec le ou la délégué(e)
- les rencontres avec le (la) conseiller(e), le directeur ou le juge
- les rapports : comment sont-ils travaillés? Comment sont-ils utilisés?
- les demandes de prolongation
- la clôture de nos interventions

Tous les répondants parlent de l'un ou l'autre de ces points mais on retrouve des réponses systématiques aux questions ci-dessus dans peu d'entretiens. A l'inverse de l'axe sur le climat de confiance où les réponses étaient nombreuses mais très succinctes, on a ici peu de réponses mais généralement assez bien développées. Dans l'analyse nous regroupons les 3 premiers points de cet axe.

C'est généralement pour ces questions que les notes sont les plus difficiles à lire, est-ce parce que c'est la fin de l'entretien d'évaluation et que les protagonistes (répondant(s), interviewer, preneurs de notes sont fatigués?), est-ce lié à une difficulté à aborder ce sujet? Ces diverses hypothèses seront analysées et développées dans la partie méthodologique de ce travail.

• Les rencontres avec les mandants ou leurs délégués

Vu l'objet de cette partie de l'analyse, les résultats sont présentés par type de mandant.

Au SAJ

Sept répondants utilisent des termes négatifs pour décrire les rencontres au SAJ (pour une partie d'entre eux il est difficile de savoir s'ils parlent des rencontres avec les délégués ou des évaluations avec le conseiller ou son adjoint). *« ce que le SAJ pensait ne m'intéressait pas. Ce que les gens qui ne me connaissent pas pensent de moi ne m'intéresse pas. »* (entretien 6)

Néanmoins, deux répondants trouvent que, malgré la difficulté, ces réunions sont utiles, qu'elles permettent de prendre des décisions (ces remarques concernent les réunions avec le conseiller ou son adjoint).

Deux répondants expliquent que la présence de Catalyse à ces réunions les a aidés.

Deux répondants trouvent que les réunions avec le conseiller (ou son adjoint) sont trop courtes.

Au SPI

En général, ceux qui distinguent bien le(s) délégué(s) et le directeur (ou ses adjoints), trouvent les rencontres avec les premiers inutiles (4)? Un répondant regrette même leur présence aux évaluations.

Les réunions d'évaluation sont vécues comme des endroits

- où on peut faire le point *« par rapport à (directeur), ça peut l'aider à savoir ce qu'il va faire de moi »* (entretien 8)

- où on constate les évolutions « *positif car étaient une étape vers la fin de l'intervention SPJ.* » (entretien 12)
- où on peut voir le regard de l'autre (en l'occurrence le mandant) évoluer « *Avec rencontre avec (la directrice adjointe), là il y a un intérêt car au fur et à mesure, Mme a vu le regard de (la directrice adjointe) changer, évoluer,.... suite à nos rapports, nos propos,...* » « *Nos interventions au SPJ ont aidé Mme à avancer aussi. Le fait d'avoir notre service dans la situation permet d'aider le SPJ à avoir une autre vision.* » (entretien 4)

Catalyse est perçu comme le service qui renvoie des choses « *vécu bien car nous soulignons les points positifs de D. Dans les réunions SPJ nous avons tjs dit ce qu'on disait avant.* » (entretien 3)

Il existe une confusion, repérée clairement dans un des entretiens d'évaluation entre les missions des délégués du SPJ et celles de Catalyse « *SPJ pas servi à grand chose. JJ ne devrait pas mettre SPJ et catalyse (rôle différent). Heureusement que catalyse était là. SPJ n'a servi à rien dans mon cas.* » (entretien 20). Pour ce répondant, le SPJ serait aussi un service mandaté par le juge. Nous ne pouvons exclure que cette confusion existe également chez d'autres bénéficiaires. Cela pourrait être une explication (partielle) aux comparaisons entre les deux (SPJ et Catalyse) toujours en défaveur des délégués.

• Les rapports

Les bénéficiaires (10) perçoivent bien l'utilité des rapports, ils permettent de savoir ce que l'autorité a comme information et de voir l'évolution de la situation (6). Deux d'entre eux les ont conservés. Trois jeunes trouvent que les rapports n'étaient pas faciles à lire soit en raison du vocabulaire employé (2) ou parce que leur contenu était lourd (1). On retrouve aussi cette difficulté due à la lourdeur du contenu chez un répondant adulte « *C'était très dur de les lire ou relire mais cela me permet de comprendre beaucoup de choses, d'avancer* » (entretien 9). Trois répondants insistent sur l'apport positif de la lecture des rapports avec eux.

Pour deux répondants, le moment du rapport est un moment charnière. A partir de ce moment, le bénéficiaire a « *reçu la preuve* » qu'il pouvait faire confiance à l'intervenant.

• Les demandes de prolongation

Dans 6 entretiens d'évaluation il n'y a rien concernant les prolongations. Pour 9 répondants les prolongations étaient justifiées, utiles et les propositions de travail ont été adaptées en fonction de l'évolution de la situation. Pour certains répondants (3) la première prolongation a été vécue comme un échec « *Prolongation : au début stressant : qu'est ce qu'on n'a pas compris, est-ce bon ou pas? Avec le recul, nécessaire, aidant.* » (entretien 12).

Notons que un père et son fils, interrogés séparément disent chacun que la dernière prolongation était pénible pour l'autre. Se trompent-ils sur ce que l'autre pense? Est-ce une façon de dire une réalité pour soi en la faisant porter par l'autre? Ce constat invite à la prudence dans l'analyse des entretiens.

Un bénéficiaire estime que les prolongations étaient inutiles (on retrouve cette position très critique de ce répondant à travers quasiment toutes ses réponses) « *acceptation car contrainte = > aucun choix au SPJ. Perte de temps pour nous et pour vous.* » (entretien 14)

• La clôture de nos interventions

Assez logiquement on retrouve trois grandes catégories de répondants :

- ceux pour qui la clôture arrive au bon moment (11)

- ceux pour qui elle arrive trop tôt (8)
- ceux pour qui elle arrive trop tard (1)

Vu la répartition des réponses entre ces trois catégories on peut dire que les bénéficiaires qui trouvent l'intervention trop longue sont minoritaires. « *émouvant, est arrivé tard, vers la fin ne ressentait plus l'intérêt, pensait que d'autres familles pouvaient en avoir besoin.* » (entretien 8).

La clôture entraîne des sentiments divers. Les répondants qui expriment leur soulagement sont des bénéficiaires d'interventions mandatées par le SPJ (4). Six répondants évoquent un sentiment d'abandon, soit par rapport à Catalyse parce qu'ils s'étaient habitués au service tout en reconnaissant qu'il était opportun d'arrêter soit par rapport au mandant. « *Compréhension selon mère : « le conseiller attend que l'on aille dans le mur ». Père surpris, sentiment que le conseiller s'en foutait. (...) Réaction du conseiller donne l'envie à madame de réagir et de prouver que sa famille réussira.* ». Dans ce dernier cas, les répondants trouvent que le travail aurait dû être prolongé.

Trois répondants estiment avec le recul, c'est-à-dire le temps qui sépare la fin de l'intervention de l'entretien d'évaluation, qu'une poursuite aurait pu être utile « *A. regrette aurait du demander prolongation même d'un an car se pose encore des questions, hésite ,... mais à l'époque n'y pensait pas.* » (entretien 20).

2.5. Cohérence de notre intervention

- **Estimez-vous que nous avons fait ce que nous avons dit que nous allions faire? Avons-nous tenu parole dans nos engagements? Est-ce que nos propositions ont rencontré vos préoccupations? Celles du SAJ, SPJ, TJ?**

Il y a peu de réponses à chacune de ces questions et il est souvent difficile d'évaluer à quelle question répond le bénéficiaire interrogé. Pour ces raisons, nous donnons ici un aperçu d'ensemble des réponses apportées. Les 8 répondants qui ont répondu à ces questions estiment que le service Catalyse a tenu ses engagements. Les propositions qui ont été faites étaient en lien avec les attentes des bénéficiaires et/ou l'évolution de la situation (5).

- **Quelles différences avez-vous perçu entre le SAJ, SPJ, TJ et nous?**

Seulement 11 personnes ont répondu à cette question. Parmi ces réponses on peut mettre en évidence deux grandes tendances. La première est constituée des réponses qui se centrent sur la comparaison de la relation installée par les uns et les autres, les pratiques ou encore les personnes qui travaillent dans ces services (7). Ces réponses montrent de façon unanime la satisfaction des répondants par rapport au soin apporté à la relation par les intervenants de Catalyse.

« *Catalyse : plus cool, savait où il mettait les pieds; spj moins cool : parfois surprise négative on ne savait pas avec quoi on sortirait* » (entretien 2)

« *SPJ : paperasse, confrontation, agressivité Catalyse : aide et soutien, chaleur, possibilité d'expression* » (entretien 12)

La seconde partie des répondants compare les différentes institutions ou service du point de vue leurs missions. « *c'est pas la même chose, le SPJ est plus là pour faire le bilan après une certaine période . Le lien entre les deux c'est que le SPJ nous a mandaté mais nous sommes plus là pour aider.* » (entretien 3). Le regard porté sur les mandants est, à la limite, caricatural.

« *SAJ : peut placer les enfants, service : pas ce rôle.* » (entretien 9)

« *Oui SAJ ne sert à rien.* » (entretien16)

Dispositions méthodologiques

1. La formulation des questions

1.1. Des questions qui ferment

Les interviewers ont à réaliser un exercice difficile puisqu'ils doivent s'appuyer sur le guide construit collectivement et qui permet une relative -mais nécessaire- homogénéité des thématiques explorées et dans le même temps favoriser une discussion fluide avec les bénéficiaires. Ils insistent d'ailleurs sur la liberté qu'ils devaient nécessairement prendre par rapport au canevas. Même si des écarts existent donc entre le guide d'entretien et la façon dont chaque intervenant a mené les rencontres, il faut faire remarquer que la formulation de bon nombre de questions sont des questions qui « ferment » la discussion. Par questions qui ferment, on entend des questions auxquelles on peut répondre par « oui, non, bien », c-à-d des réponses qui ne nécessitent pas de développement. Il faut constater que les réponses apportées aux questions sont souvent très succinctes. Il peut y avoir deux raisons à cela qui éventuellement se cumulent : les questions sont posées de façon à fermer la réponse et/ou la prise de note a réduit les réponses (voir ci-dessous).

Cela se constate particulièrement pour les deux premiers axes sur les entretiens et sur le climat de confiance

1.2. Questions sur le relationnel.

Comme souvent dans ce type d'évaluation, les avis exprimés portent davantage sur la relation avec les intervenants que sur les effets de l'intervention. Notons par exemple que les réponses à la question sur les différences perçues entre les mandants et le service portent essentiellement sur une comparaison de la qualité de la relation :

« *Catalyse : plus cool, savait où il mettait les pieds; SPJ moins cool : parfois surprise négative on ne savait pas avec quoi on sortirait* »(entretien 2)

« *Au SPJ ils sont là pour voir, noter, juger, nous c'est pour accompagner.* » (entretien 5)

« *Les réunions au SAJ m'énermaient car des gens qui ne me connaissent pas se permettaient de donner un avis sur tout => sentiment de jugement par la déléguée notamment.* » (entretien 6)

« *SPJ : paperasse, confrontation, agressivité Catalyse : aide et soutien, chaleur, possibilité d'expression* » (entretien 12)

« *vous arrivez à écouter les parents, les rassurer ne pas les culpabiliser. Vous faites mieux la part des choses. Vous jugez moins vite les gens, vous arrivez à différencier le vrai du faux.* » (entretien 13)

« *M.X : pas bon contact, refusait bcp, trop fermé. Mme Y : chouette (chocotoff). Mr Z: bien. Ils différenciaient les deux services* » (entretien 10)

Ce dernier extrait est illustratif de la manière dont les bénéficiaires spontanément placent leurs

commentaires sur les personnes et la relation qu'elles instaurent. Cette question apporte des renseignements intéressants, elle vient confirmer l'importance d'une relation respectueuse, rassurante. Est-ce l'information que les intervenants s'attendaient à avoir en posant la question?

« (A propos de la clôture) « peine » car Mme nous voyait comme de bons copains, même si c'était logique » (entretien 4)

L'importance à la relation transparait aux divers moments de l'entretien. Est-ce le point central que le service voulait investiguer ou est-ce un effet du dispositif d'évaluation?

2. La prise de notes

Il existe des différences sensibles entre la manière dont les intervenants ont pris note. Ces prises de notes différenciées influencent le matériau d'analyse. Il n'existe aucune manière de faire qui soit complètement neutre mais dans le cas présent, leur multiplicité rend une analyse transversale plus difficile par l'accumulation des biais présents.

2.1. Les types de prises

Le résumé

Certains questionnaires sont très succincts. On retrouve dans ces questionnaires des réponses de type « OK » après un mot qui caractérise le point de la grille d'entretien. Ex : « durée : OK ».

Dans ce type de prise de note on voit le travail fournit par celui ou celle qui assure la prise de notes. Il résume la question posée par un mot retiré de la grille d'entretien (mais nous n'avons pas de trace sur ce qui a été véritablement demandé), et en donne une réponse résumée. Il n'est pas possible de savoir si des éléments ont été écartés. Les raisons d'un écartement peuvent-être multiples et leurs effets aussi. Elles enlèvent les accents particuliers que les personnes interrogées ont pu y mettre (hésitation, insistance,...) et laissent disparaître les éléments « supplémentaires », « à côté » de la question qui sont souvent riches d'informations pour l'analyse. Si le répondant prend la peine de dire spontanément une chose à propos de laquelle on ne lui pose pas de question, on peut faire l'hypothèse que cet élément revêt une importance particulière pour lui, même si elle peut paraître a priori parfois un peu incongru.

En sélectionnant de la sorte, la personne qui prend notes qui est, rappelons-le, aussi celui qui a réalisé l'intervention opère directement et sans en être pleinement conscient un premier travail rapide de pré-analyse par le choix et la sélection. Ce travail « en direct » le mobilise et peut, éventuellement, le distraire du simple travail de prise de notes. Au-delà de cette question qui relève de la capacité de concentration, attirons l'attention sur le fait que la sélection qu'il opère est inévitablement influencé par ce qu'il sait déjà de la situation. Il procède en quelque sorte à chaque instant en se disant « au vu de ce que je sais de la manière dont s'est déroulée l'intervention, cette réponse veut dire cela ». Nous reviendrons sur ce point ultérieurement.

La prise de notes commentée

Dans certains entretiens, l'intervenant commente directement la réponse du bénéficiaire.

« Par rapport à J. : peut-être vous avez gardé trop de choses, ce qui aurait permis un changement d'attitude chez le père (on n'a rien gardé et dans certains cas on a réfléchi avec Jordan à la manière de l'aborder. Et des points ont été abordés avec eux ex : sorties) » (entretien 1)

Cet extrait montre bien le commentaire, en revanche il ne dit pas si ce commentaire a été fait oralement à la famille et dans ce cas quelle a été la réaction de celle-ci.

Dans un autre entretien, le preneur de notes a encadré un passage de l'entretien. Après discussion avec lui, il s'avère que ce point lui a semblé intéressant eu égard aux questionnements de l'équipe et qu'il a souhaité le relever. Ce second exemple montre la difficulté pour un extérieur de percevoir la part dans les notes de ce qui pourrait venir du preneur de notes. N'y a-t-il pas d'autres choses qu'il faudrait lui attribuer? Comment le savoir? Les entretiens d'éclaircissement avec les intervenants de Catalyse sur les entretiens d'évaluation ont leur limite car les rencontres peuvent dater de plusieurs mois, voire plusieurs années et l'intervenant lui-même n'est plus tout à fait certain de la relecture qu'il doit en faire.

La prise de notes quasi-intégrale

C'est assez logiquement la plus riche car c'est celle qui garde intact le plus grand nombre d'informations. Il faut néanmoins rester prudent car on parle ici de notes « quasi-intégrales », des filtres existent néanmoins, filtre lié à la position particulière qu'occupait le preneur de notes dans l'intervention et filtre technique car il est impossible de prendre notes de l'intégralité d'une conversation. A ce propos on constate que les intervenants qui ont essayé d'adopter ce style de prise de notes passent pendant l'entretien à un style plus résumé.

2.2. Les pronoms personnels et les adverbes de temps et de lieu

Chaque preneur de notes a décidé d'une manière de nommer le bénéficiaire interrogé. Parfois le texte est retranscrit en « je », c'est souvent le cas dans les « prises de notes quasi-intégrales ». On constate dans les entretiens en « je » qu'à un moment le preneur de notes glisse vers une forme plus résumée et on passe alors à la troisième personne.

Dans l'un ou l'autre entretien, on retrouve le pronom indéfini « on » avec parfois une difficulté à repérer la personne derrière le « on ». S'agit-il de l'intervenant désigné ainsi par le bénéficiaire ou par lui-même. Le « on » remplace-t-il un « nous » dans les entretiens collectifs?

Le « nous » est aussi employé pour désigner tantôt les intervenants, tantôt les bénéficiaires :

« les rencontres avec les mandants étaient bien vécues car nous soulignons les points positifs de D. » (entretien 3)

« impact ressenti de notre travail sur les familles : mère plus calme, avec papa ça va beaucoup mieux! Maman nous a confié que c'était difficile pour elle de parler d'elle. » (entretien 7).

Une question du guide d'entretien concerne le lieu de l'intervention. Les réponses sont parfois formulées en terme de « ici », parfois une lecture attentive de l'ensemble des notes qui concernent l'entretien permet de comprendre à quoi se rapporte cet « ici » mais il arrive que l'ambiguïté reste.

« D. préfère ici même si trajet pas évident. Pq? Car quand à l'extérieur, impression de pas être vraiment libre point de vue parole et ce, même si personne n'était présent » (entretien 3).

Une partie de la réponse, qui concerne les trajets, laisse à penser que l'entretien se passait à Catalyse mais la suite de la phrase laisse penser que D. préfère les entretiens chez lui. Que veut donc dire ce « ici »? L'intervenant qui a réalisé cet entretien ne peut apporter de réponse qui mettrait fin à l'hésitation.

2.3. La contextualisation de l'entretien

Pour faciliter le traitement des informations reçues lors d'un entretien, il est important d'avoir quelques informations de contextualisation. Où s'est passé l'entretien d'évaluation? Dans quel état d'esprit se trouvaient les protagonistes? Y avait-il plusieurs personnes présentes? Auquel cas, quels rapports entretenaient-elles entre elles? Doit-on comprendre qu'il y a un consensus ou que un des deux interviewés écrase l'autre?

Cet effort nécessaire de contextualisation est encore plus prégnant ici. En effet, la personne qui analyse les informations n'a pas participé aux entretiens et les entretiens d'évaluation se déroulent sur une longue période dans le temps. L'interviewer ne peut se fier à sa mémoire et il sera dans l'obligation à un moment d'en dire quelque chose.

Table des matières

Introduction	2
1. Contexte de la demande	2
1.1. Intérêt de la démarche	2
1.2. La demande adressée à Synergie	3
2. Matériau à disposition	3
2.1. Réalisation des entretiens d'évaluation	3
2.2. Les entretiens d'évaluation	4
Analyse des entretiens	8
1. Entretien par entretien	8
Que retenir?	11
2. Analyse transversale des entretiens par thématique	12
2.1. La négociation	12
2.2. Les entretiens.....	13
2.3. Avons-nous pu créer ensemble un climat de confiance suffisant?	15
2.4. Comment avez-vous vécu les différentes étapes du mandat?	18
2.5. Cohérence de notre intervention.....	20
Dispositions méthodologiques	21
1. La formulation des questions	21
1.1. Des questions qui ferment	21
1.2. Questions sur le relationnel.	21
2. La prise de notes	22
2.1. Les types de prises.....	22
Le résumé	22
La prise de notes commentée.....	22
La prise de notes quasi-intégrale	23
2.2. Les pronoms personnels et les adverbes de temps et de lieu.....	23
2.3. La contextualisation de l'entretien.....	23