

LES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES EN AIDE À LA JEUNESSE DU POINT DE VUE DES BÉNÉFICIAIRES

Par Jean Blairon et Jacqueline Fastrès

INTRODUCTION

L'une des raisons d'être du secteur de l'Aide à la jeunesse est de protéger les mineurs de situations qui peuvent compromettre leur sécurité, leur santé ou leurs conditions d'éducation ; une autre est de soutenir les parents et les familles qui connaissent des difficultés éducatives, même lourdes. C'est ce courageux paradoxe qui est au cœur même de la législation régissant le secteur, et partant, au cœur des pratiques des services. Le regard des praticiens est d'abord tourné vers les plus faibles, à savoir les jeunes. De quelles violences sont-ils menacés ? Que ce soit dans un esprit de prévention, de remédiation, de protection, c'est la préoccupation première des services. Parmi les violences possibles, qui s'exercent aussi à l'encontre des familles d'ailleurs, on compte aussi des violences institutionnelles, soit celles exercées, volontairement ou involontairement par des institutions qui peuvent générer, par exemple, de la discrimination ou de l'inégalité.

Qu'en est-il des services de l'aide à la jeunesse eux-mêmes ? Des services dont la vocation est d'aider et de soutenir les jeunes et les familles peuvent-ils se montrer maltraitants ? A quoi doivent-ils être attentifs afin de ne pas tomber dans ces pièges ?

C'est la question que s'est posée le CAAJ de Marche. Pour le savoir, il était nécessaire, dans un premier temps, d'interroger des bénéficiaires.

Des précautions étaient bien entendu nécessaires afin de garantir un environnement aussi sécurisé que possible pour les personnes qui accepteraient de témoigner. C'est ainsi que, d'une part, les interviews ont été prises en charge par RTA, service extérieur sans dossier de bénéficiaires ; et d'autre part, que les recherches se sont portées en dehors de la division de Marche, afin d'éviter, notamment, que les personnes n'aient (ou n'aient eu) un dossier auprès des mandants ou des services agréés de la division. Cette première précaution permettait de prendre distance, d'éviter les biais liés à la possible identification des personnes malgré l'anonymat, et également d'éviter un malaise des services : l'objectif n'était pas une chasse aux sorcières, mais le recueil aussi serein que possible de points d'attention amenés par des bénéficiaires qui, s'ils n'étaient pas locaux, connaissaient à tout le moins le même type d'environnement qu'à Marche. Le reste de la province de Luxembourg a donc été le théâtre des recherches. Les AMO Mic-Ados et SDJ se sont chargées des contacts vers d'autres services hors division, services qui se sont eux-mêmes mis en relation avec des bénéficiaires. RTA a ensuite pris contact avec ces personnes pour organiser les rendez-vous, à l'endroit qu'elles souhaitaient.

Une trame de questionnement a été élaborée pour baliser ces entretiens. L'option prise était de ne pas aborder la question avec les personnes en termes de « violences institutionnelles », mais plutôt en termes de « choses qui se passent mal, qui coïncident entre les familles et les services ». Il s'agissait de ne pas induire des « types » de violences, mais d'être à l'écoute de tout ce qui a été vécu par les familles, dans les contacts avec les services publics ou agréés, comme particulièrement injuste, injustifié, inutilement douloureux. La trame servait uniquement de guide à l'interviewer, l'échange étant géré de manière aussi fluide et aussi peu intrusive que possible.

Dix entretiens ont été menés, enregistrés avec l'accord des personnes, intégralement retranscrits et anonymisés tant en termes de patronymes des personnes que des services dont il était question.

C'est au départ des enseignements de ces entretiens qu'une trame d'auto-analyse à l'usage des services a été élaborée. Nous nous sommes également inspirés en partie d'une réflexion trans-sectorielle produite pour le CEPAG sur les évolutions du travail social.

La trame a le sens suivant : « lorsque des violences institutionnelles sont ressenties par les personnes qui sont aidées par ces institutions, elles peuvent prendre les formes suivantes, fonctionner de la sorte... »

La trame propose donc une interprétation des situations relatées en termes de fonctionnements, elle prend de la distance par rapport aux contenus et aux identités.

Deux grands volets la composent.

- Le premier volet questionne les éventuels procédés qui peuvent se mettre en place dans les institutions et qui s'avèrent destructeurs de la dignité, des rôles sociaux et de l'autonomie culturelle des bénéficiaires.
- Le second volet concerne des violences qui relèvent de différentiels entre les professionnels et les bénéficiaires, qui se creusent au détriment de ces derniers (un différentiel de statuts, un différentiel de positions sociales) et qui peuvent produire des violences institutionnelles.

Ces deux volets ne sont pas étanches, il peuvent se cumuler, et c'est parfois ce cumul, inaperçu la plupart du temps, qui constitue la violence la plus redoutable.

Des illustrations de ces divers points ont été collectés dans les entretiens des bénéficiaires.

1 PRÉSENCE DE PROCÉDÉS DESTRUCTEURS DE LA DIGNITÉ, DES RÔLES SOCIAUX ET DE L'AUTONOMIE CULTURELLE

A. UN MODÈLE D'AUTO-ANALYSE INSPIRÉ D'ERVING GOFFMAN

Si les institutions sont très souvent capables d'une écoute, d'une exploration et d'une invention à propos des besoins des usagers, certaines d'entre elles fonctionnent, à l'inverse, en détruisant la culture propre aux usagers.

Dans les années 60, le sociologue Erving Goffman, dans son ouvrage *Asiles*¹, reproche à certaines institutions leur fonctionnement totalisant, qui transforme selon lui les usagers en « déchets manipulables à souhait ». Pour lui, ces institutions sont des organismes sociaux qui visent à transformer radicalement le « moi » des personnes qui y « entrent » par des mécanismes de désorganisation qu'il appelle une « culture de l'imposition ».

1 E. Goffman, *Asiles. Etude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968.

L'intention de Goffman n'était pas de dire que les institutions fermées étaient automatiquement des institutions totales, alors que celles qui œuvrent en milieu plus ouvert seraient à l'abri de ces dérives. Au contraire. Il dénonce tout ce qui, quel que soit le caractère de l'institution, peut permettre qu'elle glisse insidieusement vers un fonctionnement de type total. Ni le secteur public, ni le secteur privé, ni le secteur associatif ne sont à l'abri de ces tentations.

Les procédés identifiés par Goffman restent donc une base de réflexion très utile pour interroger les pratiques.²

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PROCÉDÉS

Procédés	Fonction	Exemples dans le travail social
Isolement	-Coupure avec l'extérieur -Dépossession des rôles sociaux	-Effets d'isolement dus à la non individualisation des droits
Cérémonies d'admission	-Déshabillage avec mise en scène -Dépouillement des objets personnels	-Obligation de tout livrer -Traduction en un costume de données réducteur
Dégradation de l'image de soi	-Soumission à des situations humiliantes -Recours contraint à des demandes outrageantes	-Mises en doute et procès d'intention -« Toujours demander »
Contamination	-Violation des territoires du moi -Exposition d'informations réservées	-Visites imprévisibles
Rupture du sujet avec ses actes	-Lois incohérentes « looping » (l'intervention pousse l'utilisateur à une réaction qui est utilisée contre lui) -Embrigadement de toute la vie quotidienne	-Mélanges confus (aide/contrôle ; droit/devoir) -Plans d'action
Effets aliénants	-Perte de l'autonomie de l'adulte -Perte de la capacité à exprimer un désaccord	-Obligation de se conformer -Transfert automatique des données
Effets des Réactions inopportunes	-Repli sur soi -Intransigeance -Institutionnalisation	-Sortie du système -Rébellion inutile et « retournée » -Adoption des valeurs du système

² Nous donnons ici le tableau construit dans le cadre de la formation « Où va le travail social ? » organisée par le CEPAG le 3 juin 2016.

B. LES PROCÉDÉS ÉVOQUÉS DANS LES INTERVIEWS – EXEMPLES

Isolement Dépossession des rôles sociaux

Bart a un long parcours d'incarcération derrière lui : « j'ai eu une grosse peine, j'ai été à fond de peine, je ne suis redevable envers personne. Et je crois que ça dérange aussi ça. ». L'assistance sociale avec qui il est en contact dans le cadre d'une médiation de dette décide sans lui.

BART : Non, c'était des paiements de trois cents euros par-ci, des paiements de cent euros par-là. En fait il nous restait quatre-vingt euros pour vivre pour la semaine en fait avec le petit. Donc à un moment donné j'ai dit : « Non, je ne suis pas d'accord. **Tu ne peux pas te permettre de faire des paiements de trois cents euros sans mon consentement** même si c'est une guidance budgétaire ; ce n'est pas quelque chose imposé par un juge ou quoi que ce soit ». Donc là-dessus elle l'a mal pris et c'est ça en fait qui est un peu délicat chez moi, c'est que quand je dis les choses et bien les gens le prennent mal parce que je suis une personne (qui n'a pas) eu d'éducation, parce que je suis passé par l'incarcération, parce que je suis isolé avec un enfant et qu'on se croit peut-être voilà, un peu tout permis avec moi. Et donc, et c'est vrai que je suis quelqu'un quand je dis les choses, je n'ai pas peur de le dire. Moi on m'a fait comprendre un jour qu'il y avait des lois et qu'il fallait qu'elles soient respectées autant de mon côté, et bien qu'elles soient aussi de l'autre côté.

Odette, mère de 6 enfants, a eu affaire au SAJ et au SPJ parce que son mari était violent et battait toute la famille. Elle a été victime de violence conjugale pendant 21 ans avant d'enfin oser le quitter. Ses deux premiers fils, majeurs aujourd'hui, ont été éloignés par le SPJ parce que le père les battait ; l'aîné a même souffert d'une fracture du crâne à l'âge de cinq mois. Au moment où elle a quitté son mari, elle a cherché de l'aide auprès du SAJ, qui a estimé que ses enfants n'étaient pas en danger. Ce n'est qu'après l'intervention du PMS que le SAJ a ouvert un dossier, pour, un peu plus tard, constater que la situation devait être judiciairisée. Pour elle, le contact avec ces services a été d'autant plus difficile qu'elle avait été recluse pendant 21 ans, sans aucune possibilité de pouvoir émettre un avis, sous la coupe de son mari. Si elle devait donner un conseil aux mandants ce serait :

ODETTE : D'être plus ouverts peut-être avec les familles peut-être. Moi je pense qu'on est comme eux on va dire ; **ce n'est pas parce que nous on a des difficultés qu'on n'est pas comme eux. On est comme eux. Être plus ouverts aux personnes, à l'écoute. Ce n'est pas parce qu'on a un dossier qui va chez eux qu'on est moins bien qu'eux.** C'est clair qu'il y a un problème, c'est pour ça qu'on va chez eux. Mais je me dis qu'ils soient vraiment à l'écoute de la personne. Et comme moi qui vais arriver toute seule et bien moi je suis perdue ; ils ne sont pas à l'écoute, c'est directement : « C'est moi la cheffe et c'est comme ça » ok, et bien vous êtes perdus.

Cérémonies d'admission Devoir tout livrer

Nadia est une jeune fille de 19 ans ; placée à 12 ans, elle se souvient de la difficulté que représentait pour elle le fait de devoir perpétuellement tout débiller, et que tout soit consigné dans des rapports.

NADIA : Et bien en fait tous les vendredis, par exemple pour le [SAAE] ou peu importe, et bien hop ton nom passait, « Nadia », et bien ils devaient faire des rapports au juge tous les mois ou je ne sais pas trop comment ça allait. Et donc ils devaient écrire un rapport sur toi, comment tu étais, tchic, tchac. Et pour moi ça je ne comprenais pas ; tu faisais le moindre geste, ça notait, enfin, tu n'avais pas le droit de... Et après quand tu allais au tribunal (...) là ils relisaient tout ton bazar : « Nadia elle a fait ça », et bien tu te faisais engueuler devant je ne sais pas combien de personnes qui étaient là,

les avocats, les tchic, les tchac. Enfin ces choses-là aussi je ne trouve pas ça trop normal ; comment des gens qui ne font pas partie de ta vie, qui ne t'ont pas éduquée, se permettent de te juger ou de te donner : « Oui, tu dois faire ça, ce n'est pas normal » enfin, ces gens-là ils n'ont pas le droit de se permettre de... oui, de gérer ta vie un peu comme ils l'entendent. [...]

Je les détestais [les juges] à cause de ça. Je disais que c'était... Enfin, je les maltraçais de tous les noms. Enfin, je ne comprenais pas. Enfin, je me disais « qu'ils s'occupent plutôt de leur vie privée que de la mienne ». Bon, d'un côté c'est leur métier aussi. Mais comment ils peuvent décider, enfin, comment ils peuvent décider ce qui est mieux pour toi, en sachant que même toi tu ne le sais pas ? Alors que des fois les décisions qu'ils ont prises ce n'était pas les meilleures.

RTA : Il y a eu des décisions comme ça qui n'étaient pas intéressantes pour toi ?

NADIA : Et bien, comment dire, par exemple ils m'ont fait (...). Et bien c'est parce que j'ai vécu quand même des choses dures, mais j'ai été obligée de voir un psychiatre, des choses comme ça, alors que ça, ça m'a fait plus de mal qu'autre chose. Enfin, quand on te met un couteau et qu'on remue un peu tout ce qu'il y a dans ton passé, ça peut te faire plus de mal qu'autre chose. Et puis, même aller là tous les ans, et puis expliquer ta situation, alors que tu as quarante personnes derrière qui écoutent. Toutes des choses comme ça, je ne comprenais pas, enfin pour moi ce n'était pas logique, ce n'était pas normal. Enfin, tu dois quand même être dans un milieu, enfin, tu dois avoir ton intimité quand même, enfin, c'est important de préserver ça. Mais je pense que eux ils ne sont pas comme ça.

RTA : Et par rapport au psychiatre, tu aurais préféré qu'on te laisse tranquille ?

NADIA : Oui, je ne voulais pas trop aller, parce que je me dis que les psychiatres c'est pour les fous. Mais non, j'en avais « besoin ». Et puis apparemment j'avais des choses que j'avais oubliées et qui étaient importantes pour des dossiers à remettre. Mais je n'ai jamais vraiment trop su aller en profondeur, que c'était avec les psy ou peu importe, j'ai toujours eu du mal. Et bien j'avais déjà du mal à faire confiance à la base, donc. Et puis je savais que c'était des rapports qui devaient être remis au juge, donc je me dis ces gens-là (n'ont pas à) savoir toute ma vie.

Dépouillement des objets personnels incarnant l'identité (ex. être réduit à un dossier découvert a posteriori)

Aurélie a 22 ans. Elle a été placée à 18 mois et a connu pendant très longtemps les mêmes intervenants au SAJ. Et puis, quand elle a 10 ans, changement de déléguée ; elle ne le supporte pas :

AURÉLIE : J'avais vraiment l'impression qu'elle était là pour son boulot et pas pour essayer de comprendre. C'est peut-être qu'une impression, mais... voilà [...].

Ce qu'il y a c'est que [la conseillère], elle connaît mon dossier depuis le début et que la déléguée que j'avais à ce moment-là, elle connaissait aussi mon dossier depuis le début et quand elle est partie, c'est une autre qui est arrivée et elle ne connaissait rien. **Elle ne m'avait jamais vue, tout ce qu'elle avait fait, c'était lire mon dossier et tout cela, moi, j'avais vraiment... l'impression qu'elle ne me connaissait pas de toute façon, et donc, j'avais vraiment l'impression qu'elle ne cherchait pas spécialement à me connaître, mais qu'elle se basait surtout sur ce qui était écrit.**

RTA : Et quand on découvre une personne uniquement à partir des écrits du dossier, ça ne peut pas marcher ?

AURÉLIE : Ah, non ! Non ! Non !

RTA : Parce que les écrits, ils ne disent pas la vérité ou ils ne sont pas complets ?

AURÉLIE : Moi, je dirais plus qu'ils ne sont pas complets, parce que la vérité, si, elle y est, mais je pense que c'est écrit dans les grandes lignes, et que... ce n'est pas tout, ce n'est pas une personne. Enfin, c'est... si, on parle de la personne, mais ce n'est pas... enfin moi, je n'avais pas

l'impression de me retrouver entièrement dedans. Quand j'ai lu mon dossier,... **Par moment, j'avais vraiment l'impression qu'il parlait de quelqu'un d'autre.** C'est bizarre, mais..

Même constat avec les éducateurs.

AURÉLIE : C'est difficile d'avoir des attaches avec eux, parce que quand tu t'attaches avec quelqu'un, ben cela peut changer, et moi, j'ai eu le cas, je me suis attachée avec une éducatrice qui au final est partie. Et, pour avoir des nouvelles têtes, qui eux aussi se basent sur le dossier au départ, parce qu'ils lisent le dossier des jeunes...

Et cela, je n'ai vraiment pas aimé, **parce que avoir un éducateur qui me parle de mon vécu, alors que cela fait un mois qu'il est là, et que je ne lui en ai jamais parlé,** ça, je n'ai pas aimé, parce que je suis quelqu'un qui ne raconte pas sa vie, spécialement, et **je n'aime pas que les gens sachent ma vie sans que moi, je ne leur en parle.** Et cela, je n'ai vraiment pas aimé, je n'ai pas supporté, je me suis pris la tête avec eux, on a fait démissionner un éducateur, c'est passionnant. [...] Ah, oui, il a eu le malheur de me dire... des paroles qu'il n'aurait pas dû. Et donc du coup, j'ai eu la haine envers lui, et tout, tout, tout sans exception, que cela soit le jour ou la nuit, je me réveillais en pleine nuit pour lui faire une connerie, et les autres me suivaient. Parce que j'étais une des plus âgées, et donc les autres me suivaient dans toutes mes conneries. Voilà. On volait le tracteur tondeuse, on allait se promener avec. Il gueulait et nous, on riait. Avec tout ça, il a fini par en avoir marre, et il est parti. Mais je ne m'en veux pas aujourd'hui. [...] Je pense que les mots sont sortis plus vite que la pensée, parce que quand on te regarde et qu'on te dit : « de toute façon, moi, je n'en ai rien à foutre, je viens juste parce que il me faut du boulot ». Tu te prends cela dans ta gueule, et toi, tu es là, tu te dis merde alors, qu'est-ce que... si c'est juste parce qu'il te faut du boulot... ben, fait des heures, tu n'as qu'à nettoyer alors. Je ne sais pas vraiment, si elle le prendrait mal. Maintenant, c'était peut-être sur le coup de la colère aussi, je ne sais pas...

Aurélie a connu la mise en autonomie, et avec le recul elle estime important qu'il y ait une continuité dans le suivi de la part du même service. Tout changement signifie une perte de relation et la réduction, une fois encore, à un dossier.

AURÉLIE : De toute façon, on ne m'a jamais posé la question de savoir si je voulais changer ou pas. Je pense que pour la majorité des jeunes, en tout cas tout ceux que je connais qui sont passés par là, je peux le dire franchement, il vaut mieux que ce soit le même service qui suive après, qu'un autre, parce que c'est un service dans lequel on a accordé une confiance à certaines personnes, on a grandi avec certaines personnes. Et ces personnes-là nous ont aidé, je veux dire. Et si c'était un autre service, cela reviendrait à redémarrer aussi sur le fait de lire un dossier et de repartir avec ce que l'on lit, et pas comment est réellement la personne.

Nadia, comme Aurélie, a ressenti plus d'une fois l'impression d'être un dossier aux yeux des mandants ou des intervenants.

NADIA : Je pense qu'ils globalisent beaucoup. Enfin, c'est que, je pense que tellement qu'ils ont des situations similaires, mais ils ne vont pas vraiment regarder à ce que tu ressens, ils vont lire ta situation, et bien ils vont te classer par exemple « Voilà tu auras le numéro 1 » ou « Tu auras le groupe 1, le groupe 2, le groupe 3 ». Je ne pense pas qu'ils vont vraiment regarder en profondeur ce que tu ressens, je parle au niveau du SPJ ou même du SAJ. Je pense que même, tellement ils ont des enfants, je pense qu'ils n'ont pas le temps de faire. Pourtant c'est important je pense de prendre situation par situation. Mais je pense qu'ils mettent hop, une partie dans un sac, une partie dans l'autre. Je pense que ça a des défauts. Parce que je pense qu'ils auraient pris enfant par enfant, situation vraiment par situation en profondeur, ça aurait peut-être pu aider. Mais ils ont direct tout mis par classement. Mais aussi quand on regarde maintenant, ils ont quoi ; moi j'avais ma déléguée

elle avait deux cents et des enfants rien qu'à elle, c'est impossible de regarder chaque situation bien en profondeur. Enfin, ça le serait s'ils seraient beaucoup plus.

[...]

RTA : Et tu as l'impression que les services que tu as rencontrés sont parvenus à mesurer tout ce que tu avais vécu ; combien ça avait été éprouvant, dur ?

NADIA : Je pense que personne ne pourra vraiment comprendre, parce que beaucoup de gens disaient : « Je comprends Nadia », mais je pense que tu ne peux pas comprendre si tu ne l'as pas vécu. Maintenant tu peux être là et aider, mais je pense que comprendre est un grand mot. Maintenant tu peux être là pour essayer d'aider la personne, tchic, tchac, mais je pense que dire : « Je comprends », moi je leur répondrais : « Tu ne comprends pas parce que tu n'as pas vécu ça. Maintenant tu peux m'écouter, ça peut te blesser, ça peut te faire mal au cœur ce que je vais te dire, mais tu ne peux pas comprendre ce que j'ai vécu car tu n'étais pas là avec moi ». Eux c'est un peu des spectateurs dans ta vie, et puis tu es un peu des dossiers aussi ; tu es des numéros : « Nadia, tu es le dossier numéro vingt-deux » par exemple ; tu es des dossiers, tu n'es pas vraiment... ; pour eux je ne pense pas que tu es vraiment considéré comme un humain, enfin plus de trop. Et puis j'étais toujours : « Ils font des rapports sur toi, ils font tchic. » Je me dis : « Ce n'est pas possible, tu es un robot, tu n'es pas considérée comme un humain. » Et c'est vrai que, enfin, j'ai aussi rencontré comme [une éducatrice], des gens comme ça, je pense qu'ils m'ont fort aidé aussi beaucoup. Parce que j'ai aussi un gros caractère qui était fort ; oui j'étais caractérielle je crois, et qu'ils m'ont fort aidé à m'adoucir, à comprendre les choses, à essayer de m'exprimer autre chose que par la colère et la violence, parce que j'étais fort là-dedans aussi, avec le temps ça s'atténue. Et puis ta douleur je pense qu'elle reste là mais j'arrive à la contrôler quoi.

Dégradation de l'image de soi Soumission à des situations humiliantes

Nathalia a 17 ans, et elle est en autonomie en kot en attendant ses 18 ans. Elle est accompagnée par le SAAE qui l'hébergeait.

NATHALIA : Oui, mais de moins en moins. Ils ne m'ont pas. ... à part mon éducatrice et peut-être le directeur, **ils ne m'ont pas conduite ou aidée dans la mise en autonomie.**

RTA : Tu as l'impression que...

NATHALIA : **Déjà rien qu'ici, c'était sale, ils ont vu que c'était sale, que ce n'était pas approprié, et ils ont voulu que je parte le plus vite possible. À mon anniversaire. Il y avait même de la bière partout, il y avait plein de choses. J'ai dû nettoyer. Cela tout les deux jours. Ils ne m'ont pas vraiment aidé, ni rien.**

(...)

RTA : Tu vois encore ton éducatrice ? Au rythme d'une fois par semaine ?

NATHALIA : Maintenant, c'est avec l'assistante sociale ; mais l'assistante sociale est une personne alcoolique qui est à côté de ses slaches. Là, cela va faire un mois et demi, deux mois que je n'ai pas vu ma référente. Et quand je pose des questions, elle n'est pas foutue de me répondre. Donc je ne suis pas bien, je me débrouille toute seule.

*Imposition de rôles incompatibles avec l'image de soi,
toutes façons de faire vaciller celle-ci*

Le SAAE qui héberge Nathalia estime qu'elle devrait renouer les liens avec son père.

NATHALIA : Oui, ils disaient il faut appeler ton père, je disais non, je disais non.

(...)

RTA : C'était le souhait de ton papa de maintenir des liens ? Lui était demandeur de liens ?

Nathalia : Oui, mais moi, non. Parce qu'il avait fait des choses que moi, non, je ne pourrai jamais lui pardonner. Je lui parle, mais je ne pourrais jamais lui pardonner ce qu'il a fait.

RTA : Dans le fonctionnement du système, il y avait au moins ton papa qui était demandeur de liens.

NATHALIA : Oui, **mais il y a eu violence, et j'ai dû attendre, digérer, et eux, ils n'ont pas compris qu'il fallait attendre un petit peu. C'est juste ça que c'était un peu dur. Quand on voit quelqu'un qui t'a tapé, et qu'on t'oblige à le voir, et que tu n'as pas encore digéré ce qui s'est passé. C'est un peu dur à vivre.**

Contamination

La contamination consiste en une attaque des territoires du moi, une violation des « réserves » sur lesquelles chacun est considéré comme un ayant-droit. La contamination peut se marquer de diverses manières, la plus brutale étant la violence physique ; mais on peut aussi noter la cohabitation imposée, l'intrusion, le non respect des systèmes de déférence des uns et des autres, etc.

Nathalia en a vécu plusieurs formes dans son SAAE.

RTA : [Tel service], c'est un centre de l'aide à la jeunesse qui accueille combien d'enfants ?

NATHALIA : 15-16

RTA : De 3 à 18 ans ?

NATHALIA : Zéro.

RTA : Zéro ? Il y a vraiment des tous petits, aussi ?

NATHALIA : Il n'y a que des petits, ils ne voulaient plus de grands. Il y avait une grande qui est tombée enceinte, qui avait de mauvaises fréquentations, qui se droguait et tout ça. Une qui est partie dans un autre centre, spécialisé, donc, il n'y avait que moi comme grande. Après, il n'y avait que des petits, de 2,5 ans, à 10 ans, à 11 ans, vu que les éducateurs ne faisaient pas leur boulot, **ils les tapaient, ils les empoignaient, ils les lançaient...**

(...)

RTA : C'est le sentiment que tu avais, le centre choisissait qui rentrait ? Qui rentrait pas ?

NATHALIA : Oui, mais c'était vraiment une garderie, c'est toujours une garderie.

RTA : Et ça, ce n'est pas respectueux des gens qui y sont ?

NATHALIA : Ben, **pour nous, qu'on est ados, quand cela pue la caca, que cela pue le pipi, que c'est dégueulasse, que ça gueule de partout, des fois jusque minuit...**

[...] Les chambres ne sont pas équitables, on met une fille de 13 ans avec une fille de 5 ans. C'est le monde qui bouge.

La mise en autonomie est une occasion de contamination qui est trop peu prise en compte de l'avis des jeunes.

Ainsi, Nathalia vit très mal une cohabitation difficile avec des co-locataires issus d'autres milieux.

RTA : C'est une cuisine collective que tu partages avec d'autres ? (**NATHALIA :** Oui.) Les autres locataires ne sont pas respectueux ?

NATHALIA : Certains.

RTA : Certains ? Et cela c'est compliqué ?

NATHALIA : Ah, très. C'est pour cela que j'ai l'intention de partir parce que...

RTA : Par rapport à cela, tu n'as pas le sentiment d'être accompagnée ?

NATHALIA : Ah, non, pas du tout. Le premier mois, c'était horrible, il y avait des poubelles partout. Le directeur dit non tu ne partiras pas. Je vais essayer d'arranger, cela ira. Cela a été deux semaines, trois semaines, puis après c'était rebelote, et là, il n'a plus rien fait.

RTA : Tu as le sentiment qu'il t'abandonne un peu ici ?

NATHALIA : Ils n'ont pas cherché à faire plus que cela pour moi.

RTA : Les autres locataires sont aussi suivis par [ce SAAE] ?

NATHALIA : Non, pas du tout. Il y en a un, mais c'est [un autre SAAE qui le suit]. C'est surtout lui qui... il est un petit peu drogué, et tout ça. Donc, c'est lui qui fout le bordel.

RTA : C'est lui qui fout le bordel ? Vous êtes combien ici ?

NATHALIA : Normalement, on est 8, mais là, on est 4.

Nadia va plus loin : la mise en autonomie à un trop jeune âge constitue pour elle une poussée vers la contamination, à laquelle les jeunes ne sont pas du tout préparés, et qui est en soi une violence ; elle s'est sentie expulsée de ce qui était devenu son territoire.

RTA : Ah oui, donc c'est passer d'une communauté à la solitude ?

NADIA : Oui, vraiment. Maintenant je sais bien que c'est la vie et qu'à un moment ou l'autre tu dois passer ce cap-là, mais je trouve que c'est tôt quand même. Enfin, pour dix-sept, seize ans, je trouve ça trop tôt pour des jeunes ; déjà on n'a pas assez de maturité je crois, enfin. Et puis il y a plein de choses qu'on ne sait pas faire et que c'est en grandissant qu'on apprend. Et puis on n'a pas le temps de mettre de l'argent de côté, on n'a pas le temps de ci, on n'a pas le temps. En fait c'est : « Dépêche-toi, grouille-toi, basta, dégage ». En tout cas moi au début je le prenais comme ça. Maintenant je sais que voilà, c'était des choses qu'ils n'avaient pas le choix, je sais que tout le monde est dans le même cas au niveau des jeunes qui sont en mesure de placement, et que c'est triste, c'est comme ça quoi.

[...] J'ai eu du mal moi, j'ai fait tout pour retarder ma mise en autonomie : je faisais des bêtises, je séchais à l'école exprès, parce que j'avais peur, parce qu'en fait j'avais tellement vu de gens qui avaient été, des jeunes avant, parce que j'ai été placée pendant quelques temps, et que je voyais des jeunes partir en kot et je voyais qu'ils tournaient dans la drogue, dans tchic, dans tchac, et moi j'avais trop peur de devenir comme eux. Et comme preuve j'ai eu aussi, enfin quand j'ai été en kot j'ai été aussi dans l'alcool, je ne dirais pas dans la drogue, enfin quand même des choses un peu pour s'évader et souffler, tellement qu'on est quand même malheureux en soi quand on vit comme ça. Et puis quand on voit pour les fêtes de Noël et tout ça. Enfin, c'est délicat.

RTA : Donc ça faisait peur cette autonomie ?

NADIA : Oui, quand même je pense. Moi j'avais super peur, je me disais : « Comment je vais faire pour me débrouiller et tchic et tchac ». Enfin, c'était toujours des tracas. Et je trouve que

se tracasser comme ça aussi jeune, et des fois se mettre dans des situations comme ça aussi jeune, et avoir du mal à faire ci ou faire ça quand tu es jeune comme ça, je trouve que ce n'est pas normal, ce n'est pas logique, enfin je ne trouve pas ça normal. [...]

Mon éducatrice, elle disait que c'est triste que ce soit comme ça, parce qu'avant elle dit que la majorité était à vingt et un ans et qu'on pouvait garder les enfants un peu plus tard, c'était beaucoup plus simple et on pouvait plus les préparer. Parce que c'est vrai que dire à seize, dix-sept ans : « Ecoute, maintenant tu vas faire comme ça » et que tu es encore en pleine année scolaire, que la plupart du temps tu es en cinquième ou tu es en rhéto, et bien moi j'ai chuté, à un moment j'ai arrêté l'école et tout ça parce que tu n'as pas le choix, tu te dis soit je continue l'école ou soit je travaille. Dans les deux cas, enfin. Et moi j'ai préféré arrêter l'école et travailler pour m'en sortir dans la vie quoi parce que je n'avais pas le choix. Et je trouve ça triste, parce que je pense que si je serais restée un peu plus longtemps, j'aurais pu suivre ma scolarité, j'aurais pu. Et je trouve que c'est beaucoup trop jeune, parce que seize, dix-sept ans c'est là où justement tu découvres plein de choses, et te lâcher comme ça en plein, oui, en plein truc c'est. Enfin, on a chacun ses a priori et chacun a sa manière d'être. En tous cas moi tous les jeunes que j'ai vu qui sont sortis en tout cas de l'institution où j'étais, je n'en ai pas vu un tourner bien, au contraire c'est des (...).

RTA : A ce point-là ?

NADIA : Et bien tous dans la drogue ou tous dans, je ne sais pas. Enfin, j'en vois un, il y en a peut-être une ou deux ou trois qui relèvent quand même le truc, mais sinon tu tournes mal. Et franchement je peux comprendre que : ou soit tu es endetté, ou soit tu as plein de problèmes. Et je trouve que ce n'est pas forcément la faute de l'institution, mais je pense que c'est plus la faute au niveau de la loi. Et moi j'aurais la rage contre ces gens-là, ce qui est normal, je trouve qu'ils pourraient quand même te préparer ou mettre des choses en place pour ta vie plus tard, en sachant que vu que tu n'as pas tes parents, donc tu dois vraiment te débrouiller tout seul, et c'est vraiment ça qui est dur à gérer ; quand tu te dis à dix-sept ans gérer tout ce qu'un adulte doit faire, tu n'es pas préparé à ça. Enfin, moi je n'ai pas été assez préparée à ça je pense.

Un autre exemple de contamination est celui de Carine, qui a été « contaminée » par les retombées virtuelles de l'affaire Dutroux. Elle a été suspectée à l'époque d'abus sexuel sur un de ses jeunes enfants sur base d'une erreur de diagnostic médical qui n'a été reconnue que bien des années plus tard, mais qui l'a privée de ses enfants pendant de nombreuses années et qui la suit comme une malédiction et la conduit malgré elle à se justifier sans cesse.

POL : Mais ton avocate a bien dit que c'était l'époque de Dutroux et tout ça.

CARINE : Oui. Et puis j'étais jeune, Zoé je l'ai eue à dix-sept ans. Ce n'est pas parce qu'on a des enfants jeunes que tout de suite on est des mauvais parents (**RTA :** C'est vrai).

RTA : Vous avez l'impression que c'est à partir de là que ça a un peu..., ça a mis le début de toute la suite ? Que c'est ça que vous avez traîné dans votre dossier pendant quelques années ?

CARINE : Oui, oui.

POL : Ça a dû jouer.

CARINE : Mais en fait, dès le début où ça s'est passé avec les deux premiers, ça s'est répercuté sur tous les enfants.

POL : Oui, parce qu'on ne l'a pas entendu qu'une seule fois, on a entendu ça à chaque fois. Parce que même quand ils ont été chez le père, il a dit : « Oui, les enfants, on leur a pris » et tout ça. Et il n'a pas dit, il a dit justement qu'on l'avait pris pour ci, mais il n'a pas dit qu'il y avait une erreur. Pourtant c'était détaillé sur le papier, hein. Elle n'a pas pris la peine de se renseigner, tout le monde l'a cru parce que monsieur a fait son Caliméro.

CARINE : Le SAJ ici quand on est arrivé, elle aussi quand **elle m'a fait des sous entendus** avec Lili, après elle m'a dit ainsi, quand je lui ai dit : « Maintenant ça suffit ». « **De toute façon on sait bien, avec vos deux premiers** » qu'elle me dit. Ah oui, directement, alors que j'ai un dossier qui est bien marqué que c'est une erreur médicale : « Mais encore, il faut prouver par papier ». Et quelque part, tous ces préjugés-là, à justifier, à prouver aux personnes ce qu'on vaut vraiment en tant que parent, que pour finir, instinctivement quand on rencontre quelqu'un, une assistante sociale ou n'importe qui, on se justifie. Et ça reste, on essaye de travailler à dire : « Et bien voilà, on n'a pas à justifier », mais malgré ça on se sent toujours obligé de se justifier. Ça a porté un préjudice énorme.

*Rupture du sujet avec ses actes
(plus de possibilité de garder le contrôle sur ses actes)*

LOOPING

Le looping, selon Goffman, est une forme d'engrenage : le professionnel réagit à l'attitude du bénéficiaire, ce qui entraîne de la part de ce dernier une réaction plus intense, qui justifie un durcissement de position de la part du professionnel : « vous voyez bien comme il est ! ».

Alors que depuis 9 ans, il se bat et élève son fils seul, lui qui a eu une enfance « déplorable », Bart ressent une violence symbolique de la part d'une professionnelle, mais il ressent également l'envie de répondre à cette violence et la conçoit même comme un piège qui vise à le faire tomber dans un travers contre lequel il a beaucoup lutté et lutte encore. Il se sent poussé à commettre une agression, à redevenir le « taulard » qu'il était, pour enfin faire la preuve qu'il ne peut être rien d'autre.

BART : Et je pense que l'assistante sociale du CPAS de [telle ville], je pense qu'elle cherchait réellement que je me lève, que je lui mette une main dans la figure, pour qu'après on ait le motif... Le délire de la mère ça a été ça à la base, c'est effectivement essayer de jouer sur mes antécédents judiciaires pour pouvoir en arriver à ce que je fasse une connerie, **et une fois que j'aurai fait la connerie on aurait tous les motifs du monde pour pouvoir dire « Effectivement je ne suis pas apte à m'occuper du gamin, je suis quelqu'un de violent »** ou des choses comme ça. Donc c'est vraiment mettre la pression vraiment au maximum pour essayer justement à ce que j'en arrive à commettre l'irréparable. Et ça ce n'est pas...

Autre exemple : le reproche fait aux parents d'être « trop organisés » (et que « ça cache quelque chose ») alors qu'ils expliquent leur fonctionnement pour montrer leurs compétences

CARINE : Et ça, ça nous a aussi porté préjudice [que les enfants soient] trop calmes en disant : « Oui mais si justement ils sont trop calmes, s'ils écoutent bien et tout ça, c'est justement qu'il y a une maltraitance ».

POL : C'est la dame de l'étude sociale qui a dit qu'on était trop organisés.

CARINE : On est trop organisés.

RTA : Alors ça devient un défaut ?

POL : Oui, ça devient un défaut. Elle nous l'a reproché.

CARINE : **Elle m'a piégé en me demandant ce que je faisais le matin en me levant, comment je m'occupais des enfants.**

POL : Quand les enfants vont au bain. Elle, elle donne le bain, moi je fais à manger. C'est trop organisé.

CARINE : J'ai expliqué une journée type. Et dans le rapport elle marque carrément qu'on était trop organisés, qu'il y avait des lacunes. Au SPJ, parce qu'ils ont eu le rapport de l'étude sociale, je dis :

« Écoutez, on a possibilité d'avoir des lacunes, mais si on n'explique pas les lacunes que j'ai, comment voulez-vous que j'y arrange aux lacunes ? Comment voulez-vous que j'y trouve une solution aux lacunes ? ».

POL : Je voudrais bien voir un employeur qui me dise : « Tu es trop organisé, tu ne travailles plus chez moi ». « Ah, ton bureau est trop bien rangé. Tu ranges trop bien tes dossiers, tu les mets même par ordre alphabétique. Mets-les n'importe comment, tu vas perdre du temps ».

Soumission à un environnement chaotique

Gertrude a eu à vivre la différence de positionnement entre « l'ancien » et le « nouveau » SAJ : un changement de personne induit un changement de politique. Elle éprouve pourtant de la compréhension pour les travailleurs : quand sa déléguée lui dit : « *J'ai 60 personnes à m'occuper, donc si tu téléphones, je ne peux pas te répondre, tout de suite* », elle se dit : « *Comment elle fait ? Aouwh ! Je me dis cela doit être dur, en fait* ».

Gertrude peut aussi comparer les différences d'approches d'un SAAE à l'autre, puisque ses trois filles sont hébergées dans deux associations différentes.

GERTRUDE : Je ne vais pas être méchante, d'accord. Cela passe beaucoup mieux avec X en fait. Cela ne passe pas... c'est différent avec Y, mais il y a aussi le fait qu'à Y ils sont aussi obligés de travailler avec la grand-mère. Que X ne travaille qu'avec moi. Donc, c'est vraiment une différence.

Ce qui est compliqué pour elle, c'est l'addition de toute une série de contradictions sans doute peu aperçues des professionnels, mais qui pèsent par leur accumulation, et in fine c'est à l'utilisateur à faire l'effort de la compréhension.

Enfin, Gertrude a aussi connu l'intervention d'un SAIE, dont elle dit :

GERTRUDE : Ils étaient gentils, parce que je leur ai même offert un bouquet de fleurs, mais j'ai dit : « Je vous ai vus, mais je ne veux plus vous voir ». [...] A cause d'eux, j'ai perdu mon fils. [...] Je me sentais en confiance avec (ce service). Et au moment où ils ont trouvé la famille d'accueil de Jérémy, le dialogue a changé. Ça, je le sens vite en fait. Le dialogue a changé et je me souviens... je commençais à me méfier. **Et quand on est passé chez la directrice du SPJ, avant (la travailleuse du SAIE) s'installait toujours près de moi, et en fait, ils se sont assis près de la famille d'accueil de Jérémy et là je me suis dit : « cela part en couille avant que ça ne cause » et j'avais raison,** je sens vite les choses, mais je laisse faire, je me ramasse ce que je me ramasse et je laisse faire...

RTA : C'est violent quand... les relations changent comme cela ?

GERTRUDE : Oui, cela me fait mal à mort en fait, parfois, je ne le dis pas, je le garde pour moi, donc après, c'est pour ça que je vais au centre de guidance.

2 DES DIFFÉRENTIELS ENTRE PROFESSIONNELS ET BÉNÉFICIAIRES

A. UN DIFFÉRENTIEL DE STATUTS QUI S'INSTITUE

Le stigmat

Le stigmat est un attribut qui jette un discrédit durable et profond sur la personne qui en est pourvue ; on lui suppose à partir de là toute une série d'incapacités non avérées, ou on a tendance à relier indûment toute une série de comportements à ce stigmat et à les expliquer à tort par sa présence ; parfois on renverse le stigmat en « trouvant des excuses » et en abaissant son seuil d'exigence (mais c'est le même fonctionnement).

Nous en avons vu des exemples dans le chapitre précédent : ex-taulard (d'où « parent violent ») ; parents abuseurs ou trop jeunes (malgré qu'il s'agisse d'une erreur de diagnostic).

Il existe aussi des situations où ce sont les agents de l'aide à la jeunesse qui installent une identité stigmatisée pour d'autres agents.

NATHALIA : Non parce que déjà tu as l'étiquette « centre ». **Partout où tu vas, dans la petite région où c'est, le centre appelle les personnes, pour l'école, même pour les activités, tu as l'étiquette.** Les gens ne te font pas confiance, dès qu'il y a une bêtise ou quoi. Ils croient que c'est toi, que tu n'as rien fait, en fait.

RTA : Par la manière dont les éducateurs travaillent, tu as l'impression que les jeunes sont d'office étiquetés ?

NATHALIA : Oui.

RTA : Comme venant de l'aide à la jeunesse ?

NATHALIA : C'est vraiment cela.

RTA : C'est leur façon de travailler qui fait qu'on reçoit l'étiquette ?

NATHALIA : Oui. Parce que je veux dire, moi, personnellement, j'ai eu l'étiquette pendant deux ans. Après, je me suis vachement détachée, avant on pouvait dire dans la rue. Une fois, j'ai pris le train, on me dit : tu es au [SAAE], toi ? Oui. J'avais l'étiquette. Comment on voyait ? Même les gens que je ne connaissais pas savaient que j'y étais.

RTA : C'est quelque chose qui est difficile à vivre ? (**NATHALIA :** Oui) le fait de prendre le train et d'être renvoyé au milieu où tu vivais ?

NATHALIA : Assez, oui, dès que tu rentres, ah oui.

RTA : Cela allait à t'empêcher d'avoir des contacts avec d'autres personnes ? Ou d'être considéré comme une élève à part entière ?

NATHALIA : Ah, oui. Ça, oui. Même dans l'école, oui, ils me trouvaient des excuses, les profs. Tu dis non. C'est surtout cela, on est catalogué, je vais dire que se soit avec les profs ou quoi, tu es bien, ou non, (...) on a un étiquette et dans la vie courante, c'est compliqué, parce qu'on a une étiquette.

Le différend

Les situations de différend, d'après Jean-François Lyotard, sont celles où un « plaignant » n'a pas accès à la possibilité de « défense » parce que le « jugement » s'organise dans un registre qui lui ôte toute possibilité de parole.

Dans le cadre qui est le nôtre, il peut s'agir de différentiels de légitimité de parole entre les parties, pour des raisons culturelles ou sociales, ou encore de la privation de la capacité de témoigner d'un dommage dans le cadre d'une situation de domination inaperçue.

Le cas des séparations conflictuelles semble le plus fréquent.

Odette a six enfants, dont deux sont placés. Elle est divorcée d'un mari très violent, avec elle et avec les enfants. Les deux enfants placés l'ont été suite à des coups reçus de leur père. Il y a donc des antécédents, lorsqu'après 21 ans elle quitte enfin son mari et va demander de l'aide au SAJ.

ODETTE : Avec le SAJ il a fallu que je demande de l'aide, parce que quand je me suis séparée j'ai fait une demande pour voir s'ils savaient m'aider question enfants. **On m'a refusé en disant que les enfants n'étaient pas en danger. J'ai laissé passer, et puis j'ai dû demander de l'aide au PMS à X pour voir s'ils savaient m'aider à faire un courrier. Et monsieur Y m'a aidée, et à partir de là le SAJ a bien voulu accepter mon dossier.**

RTA : Et c'est vous qui vous êtes adressée au SAJ ?

ODETTE : C'est moi qui me suis adressée parce que le juge [au moment du divorce] voulait qu'on s'adresse. Mon avocat l'a fait, je l'ai fait, monsieur l'a fait, je suppose, mais ça a été refusé en disant qu'il n'y avait pas de preuve comme quoi on avait besoin d'aide et tout ça. Alors ça avait été refusé. Mais avec tous les éléments qui revenaient, et j'en ai parlé au centre PMS, et il m'a dit : « Moi je fais le dossier avec toi ». Et il m'a aidée à faire mon dossier, et à partir de là ça a été accepté.

RTA : Donc le PMS de l'école de vos enfants ?

ODETTE : Oui [...] alors ils m'ont aidée. Ils connaissent ma situation tous, que ce soit docteur, psychologue, infirmière, secrétaire, ils connaissent ma situation depuis le début. Et lui il m'a dit : « Je prends en main le dossier » en demandant à son patron s'il était d'accord. Il a dit : « Oui » tout de suite, et lui a fait un gros courrier en expliquant bien tout correctement, et à partir de là ça a été accepté.

RTA : Donc vous avez dû passer par ce relais-là pour être entendue du SAJ ?

ODETTE : Au SAJ, oui. Autrement je dis mon dossier était refusé, en disant que les enfants n'étaient pas en danger, que je n'avais pas besoin d'aide.

Après 6 mois,

ODETTE : quand ils ont vu que le dossier, que les éléments à fur et à mesure que les enfants allaient chez le papa et qu'ils revenaient dans des états on va dire agressifs, le SAJ a décidé qu'il n'y arrivait plus.

[...] Le SAJ à un moment s'est dit : « On va, sans brusquer monsieur, on va quand même devoir commencer à faire le nécessaire ». Et puis arrivé au tribunal, son ex-compagne à ce moment-là était venue avec, a prouvé qu'il était violent même avec ses enfants à elle, qu'ils ne veulent plus aller chez lui. On va dire que c'est ça qu'on a été au SPJ du fait de la violence qu'il a avec d'autres enfants, parce que moi toute seule je n'arrivais pas à prouver vraiment tout ce qui se passe.

Le dossier est judiciairisé et passe au SPJ.

Mais Odette constate qu'au SPJ, on ménage son ex-mari, qui fait peur. Désormais, elle va aux réunions avec son avocat.

ODETTE : Et puis quand elle [la directrice] voyait mon ex-mari arriver près d'elle, elle lui disait : « Oui, oui, oui ». Elle avait un petit peu peur, parce que c'est le monsieur qui fait quand même assez peur. Alors je me dis j'espère que maintenant elle n'en a plus peur. On verra bien. Parce que s'il crie plus fort qu'elle je me dis ça ne va pas. Mais moi je prends mon avocat avec moi pour aller aux réunions, c'est mieux. [...] d'avoir la voix d'une personne en plus c'est mieux quand même moi je trouve. Notre petite voix à nous par rapport à la voix d'un avocat qui s'y connaît, moi je trouve que c'est mieux.

RTA : Donc vous avez besoin de ça ?

ODETTE : Moi j'ai besoin de mon avocat. Il n'y a que le SAJ que j'allais toute seule, parce que là la dame m'écoutait de toute façon ; elle venait, quand il y avait un problème elle est venue deux, trois fois à la maison remettre en place les enfants. Mais je me dis au SPJ c'est déjà plus haut, je préfère avoir mon avocat, ça c'est clair.

Nathalia, qui a vécu de la violence de la part des éducateurs dans le SAAE où elle vivait, a connu aussi l'impossibilité de témoigner ou d'être écoutée.

RTA : Dans ton passage dans les services de l'aide à la jeunesse, tu as observé cette violence physique ?

NATHALIA : Oui, il y en a beaucoup.

RTA : Vis-à-vis d'autres jeunes ? Souvent les plus petits ?

NATHALIA : Oui.

RTA : À ton égard, tu as été victime de coups ?

NATHALIA : Oui, surtout avec un. On se tapait régulièrement, ce n'était pas, c'était des baffes, c'était... le gars, il fait (ndlr : elle montre 2 mètres avec la main), il est comme ça. Cela allait dans tous les sens.

RTA : Et cela, tu l'as dénoncé à l'époque ?

NATHALIA : Oui, mais cela n'a rien changé.

RTA : Cela n'a rien changé ?

NATHALIA : Le directeur dit : oui, oui, je vais voir, mais le lendemain, non, mais non ce n'est pas ça. Et tout ça. Il a fermé les yeux. Il dit oui, je vais l'engueuler, mais il n'a rien fait.

RTA : Tu as dénoncé à d'autres endroits ?

NATHALIA : Ah, oui, au juge, mais cela n'a rien fait. Il m'a dit tu n'as pas de preuves. Ben, oui, j'étais toute seule, il n'a pas de preuves. Ma parole contre celle de l'éducateur, ça n'a pas de poids.

B. UN DIFFÉRENTIEL DE POSITIONS SOCIALES

Le centrisme de classe

Il arrive que les références du professionnel soient liées à sa position sociale et qu'il ait tendance à les « universaliser » indûment, dans une optique qui devient vite normative.

Les comportements des bénéficiaires font alors l'objet d'interprétations négatives qui ne sont telles que parce qu'elles s'écartent des « évidences » socialement majoritaires.

Ainsi de Carine et Pol, qui ont une famille nombreuse qui s'écarte du standard « deux enfants » :

RTA : Vous avez l'impression qu'il y a une image qui vous colle comme ça ?

CARINE : Ah oui, oui, maintenant ça fait des années. De ma première, ça fait quand même quinze ans et à mon avis ça nous suivra toujours. À part que, quand ils clôtureront peut-être. Mais voilà, que ce soit assistantes sociales ou que ce soit déléguées ou truc, c'est malheureux à dire mais les gens se basent sur une opinion. La première impression qui voit les gens, ils se font une première impression directement. Et ça c'est malheureux, parce qu'en parlant, qui ne rentre pas dans le sujet, j'ai une voisine ici plus loin, elle me dit bonjour et tout ça, et la fois passée elle a su que j'ai eu la petite Lucie et elle m'a dit ainsi : « Oh, vous faites une collection » avec le sourire, comme ça. Je dis : « Oui, je fais une collection » que je lui dis : « Une belle de collection, celle-là elle n'a pas de valeur de collection » que je lui ai dit.

RTA : Et c'est quoi, c'est le fait d'avoir beaucoup d'enfants qui dérange certaines personnes ?

POL ET CARINE : Oui, oui.

CARINE : À l'heure actuelle, de nos jours, je pense que c'est ça. On a rencontré de très bonnes personnes à [tel lieu], des vieilles personnes où le fait qu'ils ont déjà eu une famille nombreuse, une dizaine d'enfants, ils n'ont pas d'a priori. Il y a des gens, quand on sort, parce qu'on n'a pas peur de sortir avec les enfants, ils sont calmes. On va au magasin et ils ne piquent pas de crise. On va au magasin, on va dans des parcs d'attractions...

Une autre référence type de la classe moyenne est celle d'un « optimum éducatif » à atteindre, qui correspond à la survalorisation de l'attitude stratégique (tout faire pour obtenir le meilleur dans une logique de concurrence qui s'étend au domaine éducatif).

Gertrude, parlant des services qui l'entourent, notamment le SAJ et le PMS, déplore de devoir toujours en prouver davantage à propos de ses soins pour sa fille Eva, 5 ans.

GERTRUDE : Parce qu'ils font des tests ci et là. Là, ils m'ont embêtée parce que j'ai été à Liège avec la petite, parce qu'ils disaient : « Éva ne voit pas du tout. » En fait, Éva a un petit strabisme dans les yeux, la femme, elle a bien voulu me faire le papier pour les lunettes, j'ai été les chercher, mais là quand elle rentre à l'école, je vais dire : « elle n'a pas pratiquement pas de problème à ses yeux, alors arrêtez de m'embêter avec cela », l'autre fois, c'était pour les oreilles, il y a toujours un truc qui revient sur le... et il faut que je prouve que : « Ah ben non, vous vous gourez... » donc voilà, je dois quand même toujours prouver que c'est pas vrai, que si, il y a un petit truc, mais ce n'est pas... la dame à Liège, elle a dit : « Dites bien à la prof que ce n'est pas ça qui l'empêche d'avancer... » Elle a peur et elle est timide, et ça fait beaucoup dans la balance.

Yolande a six enfants, deux garçons et quatre filles, de deux pères différents. Tous sont suivis par le SPJ. Yolande est plutôt positive à propos des services, mais elle vis difficilement l'attitude de sa déléguée SPJ. Deux sujets fâchent en particulier : les études des enfants et l'agencement de sa maison.

YOLANDE : Elle essaye toujours de se montrer que c'est elle qui décide, alors que ce n'est pas le cas.

LA FILLE : Moi, je ne l'aime pas.

YOLANDE : [...] Même les enfants, ils sont incompris par elle. Ils ont l'impression qu'elle veut tout leur interdire. Comme je vous dis lui [mon fils de 15 ans], il voulait aller au CEFA et elle, elle ne voulait pas. Et là, je me suis énervée devant le directeur du SPJ. Je me suis énervée devant lui. J'ai dit c'est quand même moi, la mère. Si mon fils a envie d'aller au CEFA, il ira au CEFA. Que cela te plaise, ou que cela te plaise pas. Là, je l'ai tutoyé, alors que d'habitude, je les vouvoie. Et le directeur était d'accord avec moi. En lui disant vous avez un rôle à faire, et elle, c'est la maman.

Et ici, absolument, elle voulait mettre ma fille à l'internat, mais il n'en était pas question, pas question du tout. [...] Le directeur, au contraire, il était d'accord, et il a même dit, elle est a dix minutes de chez elle, je ne vois pas ce que l'internat pourrait faire de plus que ce que la maman elle fait. [...]

RTA : C'est difficile à comprendre la logique qui est la sienne ?

YOLANDE : Oui. Tout à fait, tout à fait, parce que oui, ses enfants ont fait de hautes études, une est infirmière et l'autre vétérinaire, alors mes enfants, ils doivent aller à l'université. J'ai dit si mes enfants ne veulent pas aller à l'université, ce n'est pas pour cela qu'ils sont encore plus mongols que les vôtres. Je suis devenue méchante dans mes paroles...

[...]

LA FILLE : Mais en même temps, maman, on n'est pas obligé de faire tout ce qu'elle fait avec ses enfants.

YOLANDE : Ah oui, tout à fait. Parce que le mien, il y a la tête pour devenir ingénieur, mais il ne veut pas. Il veut être maçon. C'est son point de vue depuis qu'il y a 6 ans, il veut être maçon. C'est comme mon fils, qui est à l'école, depuis qu'il est tout petit, il veut être chauffeur de bus... et ben, je le pousse.

LA FILLE : Elle a dit qu'il n'avait pas..., que ce n'était pas un truc pour lui parce qu'il était dans une école spécialisée, mais cela n'a rien à voir.

Vu qu'il est dans une école spécialisée, elle a dit que le métier : « Être chauffeur poids lourds », cela n'irait pas. Parce que vous êtes dans une écoles spécialisée. Moi, j'ai dit et alors, mon parrain, il était dans une école spécialisée, il est quand même maçon. Il y en a qui ont été dans une école spécialisée, et ils sont devenus chauffeurs poids lourds, ils sont caissiers, il y a même des gens qui ont des problèmes, qui sont handicapés qui travaillent dans les magasins, qui font les rayons, qui roulent sur les routes. Ce n'est pas pour cela que les gens n'ont pas le droit de faire. A l'écouter, mon frère, il ne saurait rien faire.

YOLANDE : « Demandez une pension d'handicapé à l'AWIPH ». Parce que [le fils] a des problèmes dans sa tête. Mais mon fils n'a rien. Parce que je vois bien... j'ai expliqué cela au chauffeur de bus qui vient le chercher, il s'est mis à rigoler. Il dit : « les dernières années, je les ai fait à l'école [spécialisée], et regardez où j'en suis aujourd'hui ». C'est un chauffeur de bus. Je suis désolée. Moi, elle ne va pas détruire le rêve de mes enfants. Ça, c'est sûr, je me mets entre ! Je me mets entre ! Je donnerais même ma vie pour que mes enfants ont leurs métiers dans la poche. Lui, il ne veut plus rien faire, il a un sale caractère, mais je le pousse. Je le pousse. Je le pousse à bout, et puis une fois que je l'ai bien poussé à bout. Ben, oui, tu as raison. Ah, ben oui, j'ai raison. Je sais c'est quoi : moi j'ai arrêté l'école. Ce n'est pas parce que moi, je n'ai pas de diplôme que mes enfants ne sortiront pas avec un diplôme. Ils continueront l'école jusque quand ils auront leur diplôme en main. Ça, c'est ma

devise. Et que ça leur plaise, que cela ne leur plaise pas, c'est la même chose pour moi. Moi, ma fille, elle m'a fait une promesse, qu'elle sortirait avec son diplôme. Et son diplôme, elle l'aura.

Même accrochages avec la déléguée à propos des chambres des enfants. Yolande a une maison de 4 chambres, ce qui n'est pas suffisant aux yeux de la déléguée pour les 6 enfants. Yolande a pourtant instauré des règles.

YOLANDE : [Ma fille de 13 ans] elle veut être seule, elle va dans ma chambre étudier, parce que j'ai un bureau dans ma chambre. Et les autres, ils savent qu'ils n'ont pas le droit d'aller dans ma chambre. Donc s'il y a quelqu'un qui étudie dans ma chambre, ils savent très bien que non pas question...

RTA : Cela fait partie des règles de la maison ?

YOLANDE : C'est les règles. Ou bien si elle veut être seule dans sa chambre, les autres vont dans ma chambre regarder la télé. C'est souvent ce que les petites, elles font. Elles sont couchées dans mon lit, elles regardent la TV. Et ils la laissent seule. Parce que c'est vrai que c'est une fille pour l'instant, elle devient jeune fille, et tout. Elle a besoin de son espace. Malheureusement, j'ai une maison à 4 chambres. Ils sont 6 enfants. Je ne peux pas leur donner chacun leurs chambres. Je n'ai pas les moyens d'aller louer une maison à 1000 euros pour avoir une maison 6 chambres pour que chacun puisse avoir une chambre. Je n'ai pas les moyens.

Là, ils sont deux par chambre et voilà. On essaye du mieux qu'on peut, qu'ils soient tous bien. Ici, à certains moments, les 4 filles voulaient être dans la même chambre. Donc dans l'autre chambre, on avait fait une salle de jeux et la chambre d'amis en même temps. Et puis, on a tout rechangé. (...) il n'y a plus que deux par chambre.

LA FILLE DE 13 ANS : Une fois on en avait parlé, elle [la déléguée] a commencé à râler parce que j'avais presque 14 ans, et que je n'avais pas ma chambre. Que lui (son grand frère) n'avait pas sa chambre ; mais ils sont deux garçons, on ne va mettre un garçon avec une petite fille. Sinon, il y en aurait qui dormiraient dans le salon et d'autres auraient les chambres. Alors elle n'était pas d'accord, elle disait que les trois filles allaient avoir leurs chambres et que nous deux, on aurait notre chambre. Alors, il n'y aurait aucune chambre pour [le frère], alors elle râlait. Alors elle disait, vous n'avez qu'à mettre les 4 petits ensemble. Mais j'ai dit, c'est un garçon. On ne va pas mettre les garçons avec les filles.

Imposer des conditions d'attitudes ou de démarches qui s'ajoutent à d'autres (dont on néglige l'existence) de telle façon qu'elles soient impossibles à atteindre dans le contexte socio-économique des familles.

Les professionnels raisonnent leur demande (cloisonnée) en pensant « ce n'est quand même pas le Pérou – c'est bien la moindre des choses », font de l'atteinte de cette demande une « preuve » de bonne volonté, de mobilisation, de confiance... sans voir que les conditions réelles dans lesquelles évoluent les bénéficiaires sont déterminées par d'autres conditions ou demandes et que le cumul de l'ensemble est vite hors d'atteinte pour eux ou risque de produire une dégradation générale de leur situation.

RTA : Ce n'est pas sans effets vous pensez ?

BART : Sans effets?

RTA : Au niveau de la fatigue que ça produit ?

BART : Si. En fait ce n'est pas rien que la fatigue en fait, c'est sur un tas de choses beaucoup plus sensibles, sur les sentiments, sur le regard, sur la perception des choses. En fait j'ai une perception des choses qui est devenue beaucoup plus dure en fait ; c'est vrai que si on est catégorique comme ça avec moi, je suis catégorique aussi avec les gens maintenant. Non, non, non, oui, c'est fatigant, c'est énormément fatigant, parce que non seulement c'est fatigant moralement mais physiquement

aussi ; parce qu'il faut prévoir tous les déménagements, il faut s'occuper du petit, il faut. Et aussi il faut se contrôler pour éviter de mettre une main dans la figure de quelqu'un, parce qu'il y a certaines personnes franchement qui le mériteraient de recevoir des mains dans la figure, avec tout ce qu'ils ont fait et tout ça. Et je dis je ne peux pas le faire. Donc voilà, il y a le self contrôle qui est derrière tout ça. Et puis voilà, moi ce que j'ai l'impression avec tout ça c'est qu'on m'a enlevé quelques années avec le petit en fait. C'est-à-dire que j'ai dû gérer des histoires que je n'aurais pas dû gérer en principe, et à cause de ça et bien j'ai manqué de concentration par rapport à mon fils. Enfin sur ça j'ai raté peut-être certaines étapes et des choses comme ça. Donc quelque part oui ça m'a atteint, mais ça m'a atteint. **Comme si la situation n'était pas assez délicate comme ça à la base en fait pour qu'on en rajoute une couche.** Et je reviens sur ce que j'ai dit tout à l'heure, à partir du moment ; moi si je suis assistant social ou si je travaille dans un service comme ça et que je vois une personne, un homme tout seul qui vient avec un enfant, et que je sais qu'il a l'autorité parentale exclusive de l'enfant, et bien je ne sais pas, et quelque part dans ma tête je me dirais : « Oui, il mérite d'être aidé », parce qu'avec le parcours que j'ai eu je ne vais pas me lancer des fleurs, mais je me dis que quelque part je peux être l'emblème de la réinsertion sociale.

La question du temps des services et du temps des personnes constitue souvent un point de crispation et de « centrisme » de la part des professionnels.

La vie d'Odette est empoisonnée par une série de « détails » dont les mandants se désintéressent ; séparée de son mari qui ne paie que très irrégulièrement la pension alimentaire, elle a la garde de ses quatre enfants et vient de récupérer la dernière, qui vivait chez son père dont le tribunal a décidé de la séparer. Odette doit se battre pour récupérer les affaires de sa fille, ce dont le SPJ n'a cure.

ODETTE : J'ai ma fille qui est arrivée, elle n'avait plus une petite culotte, un pantalon, un t-shirt, une paire de chaussures. Ça fait depuis le mois de février que j'essaye de les récupérer. Ils envoient des courriers, des courriers, des courriers, et on me lâche : « Il ne faut pas brusquer monsieur ». Mais alors moi on peut me brusquer, parce que moi je travaille avec les services, mais monsieur il ne faut pas le brusquer parce qu'on ne sait pas comment il peut réagir.

RTA : Donc vous essayez de récupérer les affaires de votre fille chez monsieur ?

ODETTE : Chez monsieur. Alors on me dit : « **C'est à vous à vous débrouiller, vous n'avez qu'à aller en acheter** ». **Et bien oui, monsieur ne paie pas la pension alimentaire, sauf quand il en a envie. Et comme on me dit au SPJ, ça c'est mon problème.**

RTA : Donc au niveau des enfants, donc ça ils vous disent que c'est eux qui gèrent (**ODETTE :** C'est eux qui gèrent) la pension alimentaire ça ils ne le gèrent pas ?

ODETTE : C'est à moi à me débrouiller, parce que monsieur ne paie que quand il en a envie, et encore une toute petite somme de ce qu'il me doit. Mais ça c'est comme il m'a dit, ça c'est mon problème, du fait c'est mon problème.

Même problème pour l'établissement des calendriers de vacances.

ODETTE : Ça a été les vacances de Noël, on n'avait pas d'accord parce que le juge avait dit : « On se débrouille entre nous ; si les enfants veulent y aller ils y vont, si ma fille voulait venir elle venait ». Mais le problème c'est que le papa, quand sa compagne était là, elle ne supportait pas mes enfants, alors mes enfants ne pouvaient pas y aller, mais quand la compagne n'était pas là, mes enfants pouvaient y aller. C'était tous des trucs comme ça. Et à Noël ça a été du style du jeu : elle devait venir passer Noël, alors j'avais récupéré ma fille pour passer Noël avec moi. Nouvel an par contre elle a joué un jeu : je viens, je ne viens pas, je viens, je ne viens pas, et le papa me téléphonait toujours : « Je garde la petite, je la reprends, je la garde ». Mais ça a été comme ça de huit heures du matin

jusqu'à dix heures du soir. Pour ne pas l'avoir tout compte fait parce qu'il était tout seul, alors il a préféré la garder.

Pour Odette, le fait de devoir gérer l'éducation de ses enfants avec des services publics entraîne des difficultés professionnelles, heureusement bien comprises par son employeur et ses collègues :

ODETTE : C'est comme prendre beaucoup de congés ; pour les enfants je suis obligée d'en prendre beaucoup de congés, du fait que s'il y a une réunion, il y a les tribunaux, le SPJ. Alors on me dit toujours : « Tu prends tes congés ? ». Je dis : « Vous le savez, mes congés je dois les prendre pour tout ça pour l'instant ». « Oui mais tu n'en auras plus pour les vacances ». « Et bien tant pis ». D'abord c'est arriver à remettre tout en place correctement et puis après... Alors elles essayent de me dire : « Oui, mais essaye de prendre en dehors de tes heures ». Je dis : « Je ne peux pas ». **On peut donner nos heures au SPJ, s'ils vous disent : « Vous venez l'après-midi », c'est l'après-midi. Tu ne peux pas leur dire : « Je suis au travail, je ne suis pas en congé ».**

RTA : Donc vous voulez dire qu'à chaque fois qu'il y a un rendez-vous de fixé au SPJ, vous devez prendre congé pour y aller ?

ODETTE : Ah oui, je dois prendre congé. Parce qu'ils vous demandent quand vous travaillez pour marquer les heures, et bien moi je leur ai donné, je leur ai dit tout. Et bien certains matins moi je suis là mais toutes les après-midi je ne suis pas là. On m'a dit : « D'accord, on est au courant, on essayera de voir par rapport à ça, mais ». On a dû aller à l'internat et bien c'est l'après-midi, directement on me tape à trois heures de l'après-midi. Moi je commence à deux heures et demie. **Moi je n'ai pas le droit de demander une demi-journée, moi c'est une journée complète que je dois prendre congé. Alors je lui ai dit, alors elle me dit : « Oui mais c'est comme ça ».** Et bien oui c'est comme ça, je prends congé mais je ne peux rien faire.

RTA : Vous n'avez pas trop le choix vous voulez dire ?

ODETTE : Je n'ai pas le choix de toute façon parce que c'est pour les enfants que je prends congé par rapport à ce qu'ils demandent comme rendez-vous. Que le SAJ on va dire question de ça c'était bien, parce qu'ils mettaient le rendez-vous le matin, eux ils regardaient par rapport à ce que je travaille.

RTA : Que le SPJ ne fait pas vous voulez dire ?

ODETTE : Non. Ce n'est pas grave. [...] C'est vrai que si je peux avoir des vacances c'est mieux, on peut se reposer aussi. Je me dis je ne peux pas leur en vouloir, ils mettent le rendez-vous par rapport à leur travail aussi. C'est comme je dis, je ne suis pas la seule. Et moi ces services-là ça fait vingt-et-un ans que je les connais.

C ONCLUSION

On le voit, les bénéficiaires peuvent ressentir des violences institutionnelles, alors même que la plupart du temps, ils se retrouvent devant des professionnels bienveillants, quoique débordés, ce dont ils ont d'ailleurs conscience.

Toutes les attitudes difficiles à vivre ne sont pas à qualifier de violences institutionnelles. Mais ces dernières peuvent surgir au détour d'une pratique, sans même que les professionnels s'en aperçoivent, et elles viennent alors s'ajouter à une longue litanie de souffrances subies par les familles. Cette trame construite au départ de la parole des premiers concernés est un point de départ pertinent pour une auto-évaluation des services.

Comme l'indique Robert Castel, dans son introduction à l'ouvrage de Goffman.

« Le totalitarisme, loin de représenter une monstruosité extraordinaire, n'est que l'accomplissement unilatéral de n'importe quelle fonction sociale. On peut dès lors définir positivement les conditions de la normalité et de la santé sociale par le système des contre-forces nécessaires pour équilibrer la tendance cancérogène inscrite dans toute forme particulière d'organisation de l'existence humaine, telle qu'elle se donne à voir à travers la sociologie des institutions totalitaires. »³

C'est à cette vérification des « conditions de normalité » de leurs pratiques et des « contre-forces » à mobiliser le cas échéant qu'a voulu se livrer un groupe de services marchois, afin de ne pas menacer l'autonomie culturelle de leurs bénéficiaires. Le résultat de leurs travaux fera l'objet d'une seconde analyse⁴.



Pour citer cette analyse

Jean Blairon et Jacqueline Fastrès, « Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse du point de vue des bénéficiaires », *Intermag.be*, analyses et études en éducation permanente, (Dossier - Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse - Une évaluation participative) RTA asbl, mai 2017, URL : www.intermag.be/599.

3 R. Castel, Présentation, in E. Goffman, *Asiles*, op. cit., p. 34.

4 J. Fastrès, « Les violences institutionnelles vues du point de vue des professionnels », *Intermag.be*, mai 2017 URL: www.intermag.be/599.