

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

Par Jacqueline Fastrès

INTRODUCTION

Cette analyse constitue la seconde étape d'une démarche d'auto-analyse menée par 9 services de l'aide à la jeunesse de la Division de Marche-en-Famenne, qui souhaitent s'interroger sur les éventuelles violences institutionnelles dont ils pouvaient se faire involontairement le vecteur dans leurs pratiques quotidiennes. La première étape, par le recueil de témoignages de bénéficiaires, a permis de constituer une trame d'auto-analyse permettant aux services d'interroger leurs pratiques.¹ Dans une seconde étape, les services ont scrupuleusement analysé ces pratiques à la lumière de la trame, et le résultat de ce travail a été collégalement exposé, débattu et commenté dans le cadre de trois matinées de séminaires, animées par RTA. Des PV ont été réalisés pour chaque séance, pris en charge également par RTA ; ils appartiennent en propre au groupe.

Les éléments communiqués dans cette analyse sont les points de vigilance qui ne sont pas spécifiques à un/des type(s) de service(s) en particulier ; nous avons voulu monter en généralité sur les procédés qui peuvent conduire à des violences institutionnelles, mais sans chercher l'exhaustivité telle quelle se présente dans les PV. Il s'agit en effet de permettre une appropriation pour ceux qui n'ont pas participé à la démarche.

UNE PRÉCISION LIMINAIRE : DE QUOI PARLE-T-ON LORSQU'ON ÉVOQUE DES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES ?

Dans les exposés présentés par les services, on a pu constater un grand souci de transparence et d'honnêteté intellectuelle : les équipes ont voulu, de toute évidence, éprouver leurs pratiques pour tenter d'y traquer toute forme de violence.

Il nous a donc paru important, a posteriori, de définir plus finement ce qu'on entend par violence institutionnelle.

On peut distinguer trois niveaux de réalités nécessitant de la vigilance.

¹ J. Fastrès, « Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse du point de vue des bénéficiaires », *Intermag.be*, URL: www.intermag.be/599.

- Le premier niveau est inhérent à **la nature spécialisée** du secteur de l'aide à la jeunesse, complémentaire ou supplétive des secteurs de première ligne et qui travaille avec des personnes en souffrance. Le fait que les personnes souffrent et que l'intervention elle-même peut être vécue comme une souffrance de plus ne relève pas de la catégorie « violence institutionnelle ». Par contre, il peut être nécessaire de rappeler des points d'attention afin d'éviter que cela ne le devienne dans certains cas.
- Le second niveau est lié aux **contingences du secteur** : un cadre existe, qui peut engendrer des paradoxes ; le rythme des professionnels n'est pas toujours adéquat pour les bénéficiaires ; les changements de services, de personnel d'encadrement peuvent mettre à mal les personnes fragiles. Même si les travailleurs n'ont guère de prise sur ces éléments, des points de vigilance peuvent être activés pour atténuer ces effets négatifs.
- Le troisième niveau concerne cette fois les violences institutionnelles à traquer fermement : celles qui pourraient user de **procédés destructeurs** pour les bénéficiaires et générer un fonctionnement de type « **institution totale** ».

Pour chacun de ces points, nous développerons les éléments mis en lumière lors des séminaires, avec, ici ou là, une référence aux paroles de bénéficiaires.

1 LA NATURE SPÉCIALISÉE DU SECTEUR ET LA SOUFFRANCE VÉCUE PAR LES FAMILLES : « C'ÉTAIT DUR PARCE QUE JE ME DIS QUE C'EST UN ÉCHEC » - ODETTE

Il est utile de rappeler que le secteur de l'aide à la jeunesse est un secteur d'aide sociale spécialisée, qui intervient pour aider des jeunes et des familles quand les services dits « généraux » (CPAS, CPMS, ONE, etc.) ne suffisent plus. C'est un droit pour tout jeune de pouvoir accéder à une aide spécialisée, car le mineur est par définition en position plus faible que les adultes. Cette aide est centralement sociale : on recourt à la justice aussi peu que possible.

Il y a toute une palette d'aides possibles, en fonction du degré de gravité de la situation : une aide librement demandée et pilotée par le bénéficiaire (AMO) ; une aide consentie avec un service public (SAJ) ; une aide contrainte par le Tribunal et mise en œuvre par le SPJ ; et pour les mineurs délinquants, des mesures éducatives imposées par le tribunal et mises en œuvre par le SPJ.

Entrer dans le champ de l'aide spécialisée implique donc, a minima, des difficultés importantes dans le vécu de l'éducation des enfants. Les gens qui se présentent aux services, publics comme agréés, sont des personnes blessées, ayant souffert dans leur vie personnelle, familiale et sociale, parfois depuis des années, parfois depuis leur enfance, et qui voient aussi souffrir leurs enfants, ou qui les font souffrir elles-mêmes.

On entre dans le monde de l'aide à la jeunesse parce que cela va mal, et cela fait mal d'y entrer.

Même se présenter dans un service non mandaté est déjà une démarche difficile. A fortiori lorsqu'on est dans l'aide consentie, et plus encore dans l'aide contrainte.

Mais il serait injuste – et inexact – de dire, par exemple, que l'aide contrainte est une violence institutionnelle. Le législateur a prévu la contrainte lorsque le mineur est en danger et que sa famille refuse de collaborer, et ce n'est pas la première porte d'entrée dans l'aide spécialisée : la contrainte n'arrive que si rien d'autre n'est possible et qu'il s'agit de protéger le jeune. La contrainte en tant que telle n'est pas une violence institutionnelle, c'est la manière de la mettre en place qui peut le devenir, même sans volonté de mal faire. Il n'est pas toujours possible d'interpréter comment cela sera vécu par les familles.

Quel que soit le niveau d'intervention des services du secteur (réponse à la demande et pilotage par le bénéficiaire ; aide consentie ; aide contrainte), des points d'attention peuvent donc être identifiés à propos des **manières de faire**, pour éviter une pente vers la violence institutionnelle involontaire.

A. DU CONSTAT D'ÉCHEC À LA DÉGRADATION DE L'IMAGE DE SOI

La dégradation de l'image de soi, en tant que parent, peut être présente d'emblée dans le chef de ces parents qui ne s'en sortent plus. Odette, femme battue et mère de quatre enfants qui ont eux aussi subi la violence du père, décrit ainsi le début de son parcours dans l'aide à la jeunesse :

ODETTE : C'était dur parce que je me dis que c'est un échec ; quand on demande de l'aide c'est quand même un échec. Et puis tout compte fait je me dis, non ce n'est pas un échec, c'est pour avancer. Et quand je vois où j'en suis, je me dis que je suis contente, je suis bien. On m'a vu fort bas, et comme je vous ai dit, moi je remonte ma pente, je redescends vite mais je remonte aussi vite. Alors je me dis ça va, je n'ai pas à me plaindre.

Dans le cadre de l'aide négociée ou de l'aide contrainte, le début de l'intervention peut être perçu comme dégradant parce que la société a reconnu un problème dans le chef de la famille. Un constat a été fait par un mandant et institué : il existe dans le chef des bénéficiaires des manques (dans ce cas, la responsabilité du bénéficiaire n'est pas engagée) ou des manquements (dans ce cas, sa responsabilité est engagée) ; ce constat est mis en lumière par le mandant, qui, par un mandat, met des services à disposition des gens afin qu'ils puissent se réapproprier leur vie.

Devoir s'adresser à un service mandaté, c'est déjà en soi humiliant, même si cela peut être vécu à des degrés différents. Mais ce sentiment d'humiliation n'est pas systématiquement une violence institutionnelle. Cela peut le devenir si la présence de professionnels est structurée par la confrontation d'un vide (le mauvais parent) et d'un plein (le bon éducateur). Les gens peuvent avoir un sentiment d'être taxés d'incapacité totale et se dire qu'ils sont seuls et le resteront toujours.

Lors des séminaires, des intervenants de SAAE se montraient interpellés d'entendre des enfants leur dire qu'il faudrait une Super Nany dans l'institution, et même que des parents les identifient parfois à des super Nanies.

***Point d'attention :** en se demandant si, à la place des parents, on aurait fait mieux qu'eux, on atténue la béance plein/vide. Si on sort de cette confrontation plein/vide, on permet le progrès.*

B. LA STIGMATISATION

La stigmatisation des personnes représente également un écueil à éviter pour les services. Dans certains cas, elles arrivent déjà stigmatisées. Le stigmaté, selon Goffman, est un discrédit profond et durable qui retranche la personne stigmatisée du monde des normaux. La pauvreté, la prison, les assuétudes, peuvent être autant de marques quasi indélébiles pour les familles.

Mais la présence dans le jeu de services de l'aide à la jeunesse peut être elle-même un attribut stigmatisant. Par exemple, quand le service accompagne la famille dans des démarches extérieures, où lorsque le service mandant paie un stage, comme le rappelle la jeune Nathalia.

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.

Les services sont tenus au secret professionnel et le code de déontologie exige une vigilance toute particulière pour protéger l'image des jeunes, mais il n'est pas toujours facile de se rendre transparent en tant que professionnel.

Il faut être très attentifs à la stigmatisation positive également, qui peut faire des dégâts, comme compter sur les ressources du jeune quand on ne peut plus compter sur celles des parents. Par ex, un service évoque une jeune fille en garde alternée qui ne veut pas choisir entre ses parents même si elle est en mésentente avec l'un d'eux, et qui ne veut pas non plus aller en internat comme sa sœur. Elle a fait une tentative de suicide, à force de tension. Il ne faut pas créditer l'enfant de toutes les capacités que personne au monde ne possède, comme on le fait parfois avec les personnes handicapées, à qui l'on attribue une surenchère de savoir-faire, mais sans sincérité. Le rapport à l'enfant comme sujet de droit ne doit pas faire plonger dans le stigmate positif.

Point d'attention : gommer autant que faire se peut tout ce qui peut stigmatiser les personnes.

C. LE DOUBLE CUMUL INVERSEMENT PROPORTIONNEL

Dans la prise en charge des bénéficiaires, il est important de tenir compte d'un double cumul inversé.

Le premier cumul, parfois sous-estimé voire inaperçu par les professionnels, est **le cumul des épreuves de la vie** subies par les bénéficiaires. Ce cumul n'est pas à lire comme *la faute* à « *pas de chance* ». Il est souvent le fait d'un phénomène de désaffiliation, tel que l'a décrit Robert Castel, qui combine une dégradation de position dans le domaine du travail, qui mène à la précarité économique, et une dégradation des relations socio-familiales, qui mène à l'isolement, voire à la stigmatisation. Lorsqu'ils arrivent dans la salle d'attente d'un service de l'aide à la jeunesse, les bénéficiaires ont parfois déjà vécu un parcours privé et institutionnel terriblement lourd et long, dont le stigmate peut d'ailleurs faire partie ; c'est le cas de Bart.

BART : J'ai eu une jeunesse complètement déplorable, (...) délinquance, j'ai été dans la rue, des choses comme ça. Je suis passé en incarcération quand j'étais, voilà, j'étais assez jeune quand je suis rentré, je suis sorti que j'avais vingt-six ans. Mais je me suis remis debout, il n'y a pas eu quelqu'un qui est venu derrière moi pour me mettre un coup de pied aux fesses ou quoi que ce soit, je me le suis mis tout seul le coup de pied aux fesses. Et puis à côté de ça et bien il y a eu la naissance du petit et puis de nouveau une autre galère. (...)

[Les rapports avec les services], disons que j'ai eu un peu cette impression-là que c'était une roue et qu'elle n'arrêtait pas de tourner et que voilà je me demandais, parce que c'est à partir de W, ça a suivi à X, et ça a suivi à Y et puis à la maison d'accueil à Z. Et puis à un moment donné vous vous dites « Mais c'est quand que ça va s'arrêter ? ».

Ce (sur)cumul d'épreuves peut déboucher, face au professionnel, à ce que Goffman nomme un « ricochet » ou « looping » : l'attitude du professionnel provoque, même involontairement, une réaction excessive ou inappropriée du bénéficiaire, excédé (ce que Goffman nomme « une rupture du sujet avec ses actes ») ; cette réaction justifie le raidissement de l'attitude du professionnel et pointe vers une dégradation de la relation, si ce n'est de l'accompagnement tout entier.

Bart l'a bien compris, se surveille, et cela lui met une pression de plus.

BART : 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 fatiguant, c'est énormément fatiguant, parce que non seulement c'est fatiguant 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.

Point d'attention : avoir toujours en tête le « hors-champ » possible en ce qui concerne le parcours de désaffiliation du bénéficiaire et ne pas mésinterpréter ses réactions.

Le second cumul, inversement proportionnel au premier, est le **cumul des exigences** dès que les bénéficiaires sont entrés dans le cadre de l'aide.

Même en AMO, alors qu'il n'y a pas de mandat et que c'est la demande des bénéficiaires qui est au centre, on peut être tenté de vérifier que cette demande est bien spontanée, et ainsi décourager les jeunes, alors que la meilleure attitude serait de « faire avec » cette demande aussi imprécise soit-elle. Dans l'aide mandatée, les mandats peuvent comporter des objectifs ambitieux qui mettent la barre trop haut d'emblée. Dans leurs rapports également, les services mandatés fixent des objectifs. Mais il s'agit d'être explicite et concret dans les objectifs. « Soutenir Monsieur dans son autorité », cela ne veut rien dire, et faute de précision, on peut élargir à l'infini la palette des mesures « indispensables », jusqu'à en être contre-productif.

Il arrive qu'on impose pour un jeune le respect d'un cumul de conditions que n'importe qui d'autre ne pourrait remplir. Faut-il par exemple toujours une activité extra-scolaire ? Cela se trouve dans tous les mandats délivrés par les SAJ/SPJ/TJ un peu partout ; c'est une exigence énorme dans certains milieux. Ce sont les plus démunis et les plus désaffiliés qui cumulent le plus de conditions, avec des risques s'ils ne les respectent pas, une épée de Damoclès en permanence sur la tête.

La famille reçoit un « catalogue » avec tout ce qui doit être travaillé et les intervenants doivent en faire quelque chose ; il faut donc prioriser.

D. L'OPTIMUM ÉDUCATIF

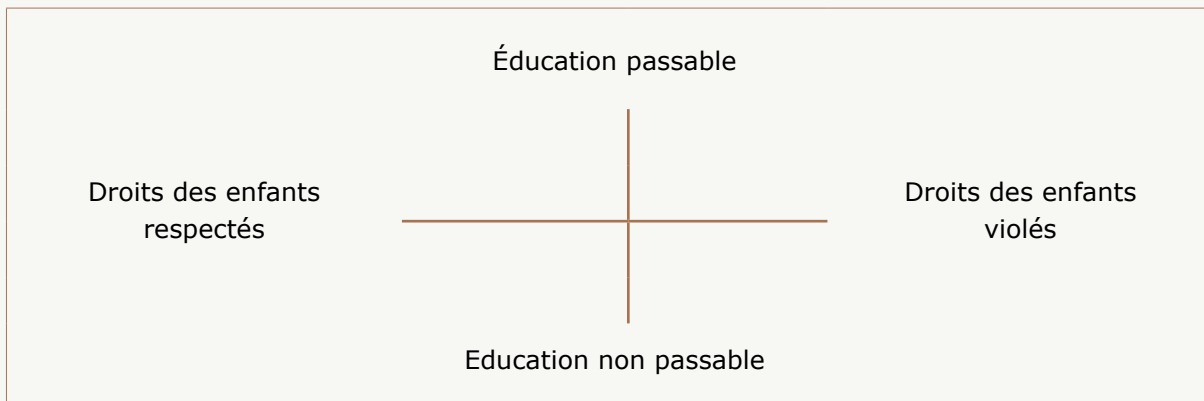
Il est plus exigé pour les plus fragiles, et c'est là une violence institutionnelle fréquente. Les thèmes du projet, des objectifs, sont des thèmes propres à la classe sociale qui peut passer d'un projet à l'autre sans en souffrir. Rebondir n'est pas donné à tout le monde, mais seulement à ceux qui ont les capitaux nécessaires (« capitaux » au sens donné par Bourdieu : les capitaux social, culturel, économique et symbolique). Il s'agit là d'une violence intrinsèque qui est faite à ceux qui sont déstructurés, alors que la première conséquence de leur situation est la perte du rapport au temps, de la capacité à se projeter dans l'avenir, à définir des étapes.

Des idéologies positives pour les professionnels, comme celle de « l'acteur » peuvent être négatives pour les familles. Par ailleurs, l'autorité (ce qui est différent du pouvoir) ne fait plus recette depuis les années 60 et personne ne veut plus l'assumer ; le thème de l'acteur permet parfois, hélas, de s'en défaire.

En s'interrogeant sur les éventuelles violences institutionnelles qu'on fait subir, on interroge la référence au nom de laquelle se justifie un droit d'ingérence (autrement dit une intrusion) de l'autorité publique dans la vie privée des gens. Si la référence est l'éducation parfaite, c'est l'inaccessible qui est exigé : nous-mêmes, concernant l'éducation de nos enfants, y arriverions-nous ? Quelle référence peut-on alors se donner pour ne pas tomber dans le piège de la perfection ?

Le croisement de deux données peut permettre une référence plus réaliste et plus juste :

- d'une part, une ligne imaginaire qui séparerait une éducation passable d'une éducation non passable ;
- d'autre part, le respect ou le non-respect des droits fondamentaux des enfants.



Ce qui est réputé non passable viole-t-il un droit fondamental des enfants ? Cette question permettrait de relativiser le caractère subjectif et culturel de ce qu'on peut considérer comme passable. En effet, il faut arriver à se départir d'un **centrisme de classe** qui réclamerait de considérer les standards éducatifs de la classe moyenne comme les seuls légitimes.

En aide à la jeunesse, il faut aussi compter avec la pression d'autres secteurs, qui peuvent avoir un autre regard et réclamer un optimum éducatif : le CPAS, l'école, etc. ; ce qui est passable pour l'un ne l'est peut-être pas pour l'autre. La CIDE² peut permettre de baliser davantage ce terrain délicat et d'éviter ainsi une violence institutionnelle.

2 LES DIFFICULTÉS INHÉRENTES AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME : « IL EST HARD, ON VA DIRE, PAS VIOLENT, MAIS IL EST HARD » - GERTRUDE

Si l'aide à la jeunesse est dotée d'une nature particulière, elle possède aussi un fonctionnement particulier en tant que système ; ce fonctionnement en lui-même peut, au corps défendant des professionnels, générer certaines violences institutionnelles. Ce qui est compliqué 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'usager à faire l'effort de la compréhension ; Gertrude ne considère pourtant pas que le système soit violent :

Gertrude : Il est hard, on va dire, pas violent, mais il est hard. Parce que c'est vrai, il n'a pas beaucoup de personnel, donc il faut quand même comprendre, il faut rester humain quand même, car il y en

² La Convention Internationale des Droits de l'Enfant est accessible sur le site du DGDE : www.dgde.cfwb.be/index.php?id=3570.

a déjà pas beaucoup donc il faut soi-même rester humain pour demander que les autres ils soient, voilà ; mais, c'est vrai que s'il y aurait, je sais pas... ou bien, ils se partageraient plus les familles, à plus, ben, ils pourraient, je sais pas.

Les services de Marche ont identifié certaines de ces contradictions.

1. LES PARADOXES DU CADRE / DES CADRES

Le cadre de l'aide à la jeunesse est régi par une législation très fournie. C'est sa mise en place au quotidien qui peut engendrer des paradoxes, vécus difficilement par les bénéficiaires, et qui peuvent dans certains cas se muer en violences institutionnelles.

LA COMPRÉHENSION DU JEU dans lequel ils sont n'est pas toujours évidente pour les bénéficiaires. La complexité du secteur notamment ne se donne pas à voir si facilement. Les services qui s'occupent des jeunes, aux yeux des bénéficiaires, c'est un ensemble de professionnels peut-être indifférenciés. Comment peuvent-ils comprendre, par exemple, les divergences entre écoles et AMO ? Il fut un temps où les AMO se définissaient comme extérieures aux institutions ; c'est moins le cas aujourd'hui, le cadre est peut-être plus flou ; même si l'AMO n'est pas mandatée, elle est tout de même agréée par l'État. Il faut l'assumer.

On observe aussi un décalage entre les moyens d'expression des familles et ceux des travailleurs sociaux, au jargon juridique ou psychologique. On essaie d'expliquer de manière accessible mais on n'y arrive pas toujours. Les acronymes, pour les non-professionnels, sont incompréhensibles.

Dans les situations judiciairisées, les familles n'ont pas toujours bien compris qui fait quoi, les répétitions se font avec un vocabulaire judiciaire. Ils n'osent pas poser de questions, car c'est impressionnant, un tribunal. Lorsque des jeunes arrivent dans un service mandaté suite à un jugement, par exemple, ils ne savent pas ce qui va se passer, ils ne l'ont pas compris et leur avocat n'a pas toujours pu prendre le temps de l'expliquer.

Point d'attention : se défier de l'habitude et se rappeler que si pour les professionnels, c'est la nième fois qu'ils évoquent le cadre, pour les bénéficiaires c'est souvent la première.

LA SUCCESSION DES CADRES peut, elle aussi, ajouter à la confusion. Si chaque cadre pris séparément peut être clair (ou ressenti comme tel par les professionnels qui y œuvrent), leur succession peut plonger les bénéficiaires dans un **environnement chaotique**. Par exemple, comment un jeune envoyé en IPPJ après s'être fait lourdement réprimander par un juge peut-il comprendre en arrivant qu'on lui dise que ce n'est pas une sanction, mais un travail social ? Ou comment des parents sortant du SPJ et arrivant dans un SAAE peuvent-ils comprendre qu'on leur dise que c'est eux qui ont la solution alors qu'ils sont sous contrainte ?

Des attitudes compréhensibles séparément (et même la plupart du temps tout à fait bienveillantes) peuvent provoquer des courts-circuits lorsqu'elles sont mises bout à bout.

Point d'attention : avoir une vue systémique sur les cadres d'intervention et se vivre comme faisant partie d'une chaîne.

LES ZONES-FRONTIÈRES DU CADRE peuvent brouiller les cartes aux yeux des gens.

Au SAJ, il s'agit de trouver un accord, tout le monde est donc décideur, mais les gens savent quand même qu'il y a une pression. Il y a une perception normative des intervenants ; la limite entre l'aide et la contrainte est très ténue, il faut parfois rappeler aux gens qu'ils peuvent, et parfois doivent dire non

au SAJ. C'est un droit, mais il faut être éclairé sur les enjeux qui se jouent et ce que cela peut impliquer de dire non. Les recours sont également très rares. Quand on reçoit les gens, on leur explique cela en toute transparence, mais ils se sentent souvent obligés d'accepter ; parfois on préférerait qu'ils disent non plutôt que de faire du mauvais travail.

Dans ces cas, il faut donc se poser la question : à quoi les gens disent-ils non ? Est-ce un déni des problèmes (exprimés en droits de l'enfant) ou un refus de la solution qui est proposée au problème qui, lui, est reconnu ? (La question étant alors : quelle alternative ?) Pour qu'un environnement devienne chaotique, il faut que les règles du jeu ne soient pas claires ; elles peuvent n'être pas claires même quand on pense qu'elles le sont. Lorsqu'on dit aux gens qu'ils peuvent dire non, précise-t-on sur quoi peut porter ce non, et les conséquences différentes que cela impliquera selon le type de non ?

DES CADRES IMBRIQUÉS peuvent s'entrechoquer.

Il faut distinguer le cadre du mandat, celui du service et celui de la famille, mais cette distinction est bien difficile car ces cadres s'enchevêtrent.

Le mandat est au cœur de la prise en charge dans l'aide consentie et dans l'aide contrainte. Il est à la fois un aboutissement et un commencement.

Un aboutissement, parce qu'il scelle un programme d'aide élaboré par le mandant au terme d'une procédure qui veille à examiner la situation de manière complète, et qui fait et fera l'objet d'évaluations régulières.

Un commencement, parce qu'il cadre la prise en charge pour le service mandaté.

La manière dont sont prises les décisions et dont on organise l'implication de toutes les parties est importante. Par exemple, chaque SAAE a une manière de fonctionner qui n'est pas la même qu'ailleurs ; il faut que la famille puisse s'insérer dans ce cadre. Il faut donc que le mandant connaisse bien le service pour pouvoir l'introduire correctement dans la prise en charge, sans quoi ce ne sera pas rassurant pour les gens.

Le mandat génère ses propres limites. Ainsi, pour un service d'hébergement, il n'est pas facile d'expliquer aux jeunes pourquoi tel peut aller en visite en famille et tel autre pas, pourquoi tel a droit au téléphone et tel autre pas, pourquoi ce qu'ils prennent pour « les règles » ne sont pas égales pour tout le monde.

Le cadre du service est défini, outre par son agrément, par son projet pédagogique et par son organisation interne.

Ces deux cadres se heurtent à celui de la famille, à son territoire, à ses prérogatives.

Les débats ont montré qu'une grande clarté doit être mise quant aux deux premiers cadres. Le mandat doit être clair, sans ambiguïté ; il est ce qui représente l'intervention du secteur de l'aide à la jeunesse, c'est-à-dire une intervention qui a du poids, qui n'est pas anodine, qui n'est pas nécessairement connue ni comprise des personnes. S'il doit être clair au niveau du mandant, il doit l'être aussi au niveau du service mandaté, y compris dans sa communication avec la famille. Lors des séminaires, un jeu de rôle sur une visite en famille par deux intervenants d'un service mandaté travaillant en co-intervention a montré qu'en voulant se montrer trop bienveillant, en voulant rassurer enfants et parents par un petit jeu, en jouant facticement la proximité, en n'amenant les termes du mandat qu'en fin de visite et de manière diluée, on produisait le flou, l'inquiétude et l'hostilité plus qu'autre chose. Ces visites sont importantes parce qu'elles enclenchent un processus, et de ce fait, elles provoquent un « pli » qu'il sera bien difficile de gommer ensuite.

Point d'attention : si un service a autorité pour entrer chez les gens, il faut assumer l'autorité, le fait qu'on est dans un cadre non amical, mais professionnel. Opter pour une position basse pour adoucir l'intrusion n'évite pas d'office les violences. Le cadre du service doit être inscrit dans le réel, non bureaucratique, non fuyant. Quant à l'organisation interne du service, elle peut ne pas être comprise dans ses intentions par les bénéficiaires. La co-intervention, par exemple, peut être vécue comme une double intrusion lors d'une visite en famille.

2. LA QUESTION DE LA TEMPORALITÉ

Les services impliqués dans la réflexion sont unanimes autour d'un point : le temps des mandants, celui des services et celui des familles et des jeunes sont différents et s'entrechoquent.

Quand les parents sont en grande souffrance, le temps de l'intervention leur paraît trop lent, ce qui n'est peut-être pas le cas pour l'enfant. Cela peut être difficile de ne pas être violent avec l'un ou avec l'autre, car il n'y a pas de lecture univoque des choses, ce qui rend plus difficile un juste regard.

L'URGENCE est une des situations problématiques.

Dans les situations de placement, le cursus normal qui a été décrit par le SAJ de Marche prévoit un délai entre la formalisation d'un programme d'aide et l'entrée en SAAE, délai qui dépend du rythme de l'enfant, s'il a besoin de plusieurs contacts pour être rassuré. On cherche une entrée la plus respectueuse possible. La visite de l'institution qui va l'héberger revêt une grande importance. Mais en cas d'urgence, elle n'est pas possible. L'arrivée au SAAE peut alors être vécue brutalement par le jeune, alors même que l'urgence requiert qu'il soit éloigné de sa famille.

DES DÉLAIS PARFOIS TRÈS LONGS constituent un autre problème.

L'indisponibilité d'une place est malheureusement une réalité dans les placements.

La liste d'attente est gérée par le mandant qui priorise, là où auparavant, c'était l'ordre chronologique qui prédominait. Actuellement, il a le choix de garder l'ordre chronologique d'arrivée ou de prioriser. Quand il y a une liste d'attente, on prévient la famille qu'on attend et au moment où la place se libère, la situation est réévaluée (elle peut ne plus nécessiter de placement à ce moment-là).

Dans l'intervalle, il n'y a pas toujours un service disponible ; parfois, on trouve une solution de remplacement, comme un internat, ou un internat et un service. On va voir aussi dans la famille élargie, dans un service d'accueil d'urgence ; parfois il faut attendre 6 mois pour obtenir une place en SAAE.

La question de la disponibilité d'une place bouscule aussi la temporalité. Par exemple, si une place en SAAE se libère, on place parce que la solution est là, alors qu'on n'a peut-être pas tout exploré avant comme il serait souhaitable (SAIE, COE). Des éléments divers jouent sur la chronologie.

La question de la disponibilité des places se pose aussi en cours de placement, lorsqu'il s'avère qu'il est nécessaire de modifier le programme d'aide. La moyenne des placements dans un des SAAE est de 2 ans, 2 ans et demi. Les transferts peuvent arriver à tout âge. Tel service a dû attendre 2 ans et demi avant de pouvoir transférer un jeune vers un service psychiatrique alors qu'il en avait besoin.

Pour les jeunes ayant commis un fait qualifié infraction, tel service constate que le délai d'intervention est parfois de un à deux ans entre le FQI (Fait qualifié infraction) et la décision judiciaire. En cas de jugement, le délai d'un an est fréquent ; c'est en général plus rapide quand la décision est prise par ordonnance. Les jeunes ne comprennent pas ce délai, ou ne se souviennent pas des faits, ou ont tourné la page, ou ont déjà réparé.

Dans le cadre de la médiation, le service renvoie au mandant qu'il y a eu accord et le dossier est classé. Mais dans le cadre des prestations, le jeune est obligé d'exécuter la mesure. Ce qui peut provoquer chez lui un désaccord qu'il marque d'une façon qui peut lui être préjudiciable.

3. LES MOMENTS CHARNIÈRES

Les moments charnières sont des moments particulièrement délicats dans la prise en charge des bénéficiaires.

LES CHANGEMENTS DE TRAVAILLEURS au sein des services sont pointés comme particulièrement déstabilisants. Les raisons en sont généralement des plus justifiées : le départ d'un travailleur, un congé de grossesse, le retour d'une famille qui ne retrouve plus le même éducateur, le besoin de passer la main...

La relation personnelle est très importante, et en cas de changement, cela peut signifier l'arrêt d'un suivi. Cela doit être soigné, car cela peut être très rapide.

On peut essayer d'éviter trop d'attachement de la part des familles, en montrant toujours le cadre derrière le travailleur, en disant qu'on est une équipe, même s'il n'y a pas de co-intervention à proprement parler.

En AMO, la base du travail est la construction d'une relation libre, d'un engagement réciproque libre. Une rupture unilatérale peut être vécue comme une trahison, surtout si la relation est très personnelle, individuelle, et qu'il y a peu de présence sensible de l'institution en tant que telle.

Point d'attention : *rappeler le cadre, régulièrement, inlassablement, peut permettre de montrer que si on est dans une relation, c'est une relation professionnelle et aussi institutionnelle, et que ce n'est pas parce que le travailleur s'en va que la famille est abandonnée. On peut verbaliser ce moment de passage d'un travailleur à l'autre, en le préparant mieux.*

De la même manière, la réorientation est un autre moment-charnière à soigner. Elle peut provoquer des discontinuités dans les interventions et les discours. Aussi, même si les professionnels des deux services successifs se connaissent, c'est toujours la famille/le jeune qu'il faut mettre au centre ; leur parole a de la valeur, il ne faut pas « faire à leur place », les déposséder. Parfois on y pense trop vite (par ex. à accompagner un jeune chez le psy), avant que la relation ne soit nouée. Attendre un peu peut être plus productif. Parfois aussi, la pertinence d'accompagner le bénéficiaire n'est pas avérée. Elle peut même le stigmatiser (accompagner un jeune dans une école avec le véhicule de service).

Pour les mandants, les moments de renouvellement, d'évaluation, de sorti, sont des moments difficiles, ce sont des moments qui peuvent réintroduire le flou là où cela s'était un peu stabilisé. Comment redébattre des choses quand l'enfant va mieux ? Faut-il miser sur un retour en famille ou au contraire prolonger quelque chose qui marche ? Où le jeune sera-il le mieux armé pour progresser, pour ne pas le faire retomber dans une évolution en yoyo ? Il ne faut pas avoir le regard que sur l'enfant, mais aussi sur la famille.

3 LE RISQUE D'INSTITUTION TOTALE : « ON AURAIT DIT VRAIMENT LA GESTAPO » - POL ET CARINE

Le troisième niveau d'analyse d'éventuelles violences institutionnelles est celui qui nécessite le plus de vigilance, car il n'est pas lié qu'à des contingences extérieures aux services ou aux professionnels. Il s'agit des éléments qui peuvent avoir pour fonction de détruire l'autonomie des bénéficiaires, par l'usage de procédés spécifiques dont le cumul peut mener à ce que Goffman a nommé l'institution totale.

Nous rappelons ces procédés tels que Goffman les a répertoriés ; nous enchaînerons avec l'analyse qu'en ont fait les services impliqués dans la démarche.

ISOLEMENT

L'institution totale est volontiers éloignée du monde et séparée de lui par des barrières réelles et/ou symboliques qui provoquent la coupure avec l'extérieur.

En franchir les murs équivaut aussi à une « mort sociale », souvent à la perte des droits civils, à la dépossession des rôles sociaux antérieurs et aux attributs de ceux-ci.

CÉRÉMONIES D'ADMISSION

Un des procédés d'admission dans l'institution est le déshabillage de la personne, qui s'accompagne souvent de cérémonies de « bienvenue » particulièrement rudes et de bizutages divers, éventuellement opérés par les pairs. Le déshabillage, suivi d'un temps de nudité intégrale est une méthode efficace pour produire la dépossession de soi.

Le dépouillement des objets personnels continue le processus. On remplace tous les effets du reclus par des objets standardisés, on le place dans un espace impersonnel, on le plonge dans l'anonymat (par exemple en remplaçant son nom par un matricule).

DÉGRADATION DE L'IMAGE DE SOI

Elle est obtenue en soumettant les reclus à des situations humiliantes, notamment en les obligeant à se présenter ou à interagir dans des formes mortifiantes, en imposant par exemple le recours à des signes de déférence, à quoi il est répondu par des outrages.

Les reclus sont contraints à des demandes outrageantes à propos de choses anodines ou dont l'exécution dans la vie ordinaire n'est soumise à aucune permission particulière.

Enfin, la dégradation de l'image de soi est aussi obtenue par l'obligation d'exécuter des corvées ou tâches absurdes et inutiles.

CONTAMINATION

Goffman entend par là que les domaines intimes de la vie personnelle sont violés dans les institutions totales. Alors que dans la vie ordinaire, nous sommes considérés comme des « ayant droit » sur une série de propriétés (un espace, notre corps, des objets, des zones d'information privées, etc.)³. Ces droits sont systématiquement bafoués par le personnel de l'institution, voire par les autres reclus.

Les familiarités, les injures, l'exposition d'informations privées complètent la contamination.

RUPTURE DU SUJET AVEC SES ACTES

La désorganisation de la personnalité est aussi très sûrement obtenue par diverses manières de rompre le lien qui unit le reclus à ses actes, soit en le plongeant dans des interactions incohérentes, soit en le spoliant du moindre contrôle sur son comportement.

3 Cf. E. Goffman, « Les territoires du moi », in *La mise en scène de la vie quotidienne*, T2, Paris, Minuit, 1973.

Le *ricochet* (ou *looping*) est ainsi une pratique consistant à provoquer une riposte défensive qui sert de prétexte à une nouvelle attaque.

Un deuxième procédé pour obtenir la rupture de l'agent et de ses actes est plus radical. Il s'agit de *l'embrigadement*, soit l'impossibilité d'agir jamais à sa guise, de développer un plan d'activité personnel, fût-ce dans le moindre détail. Il devient même impossible de développer une réflexion intérieure.

EFFETS ALIÉNANTS

Tous ces procédés ont pour effets une perte de l'autonomie de l'adulte, du confort protecteur minimum (par exemple la tranquillité nocturne), de la capacité d'exprimer une distance ou un désaccord. L'infantilisation est un de ces procédés aliénants, bien connu avec les personnes âgées ou handicapées.

STRATÉGIES DE RÉACTION

Comment les reclus peuvent-ils réagir à ce système intensif et extensif d'interventions ?

- *Le repli sur soi-même* : les reclus n'accordent plus d'attention ce qui dépasse leur sphère immédiate, puis ils se désintéressent de la réalité et se désengagent complètement de la situation.
- *L'intransigeance*, le refus d'obéir, qui fournit à l'institution totale l'occasion et l'excuse de déployer sans mesure son projet de désintégration. L'intransigeance est très vite brisée.
- *La plupart des reclus choisissent donc l'installation* : ils tentent de se construire une existence stable et relativement satisfaisante en cumulant toutes les satisfactions « secondaires » qu'ils peuvent trouver dans l'institution.
- *L'institutionnalisation et la conversion*. Les « installés » sont proches de « l'institutionnalisation » : Bettelheim réserve ce terme pour ceux des reclus qui ne se voient plus d'identité et d'avenir possible autre que ce que leur propose comme « vie » l'institution.

Les services impliqués dans la réflexion ont été particulièrement attentifs à la possibilité d'existence de tels procédés. Plusieurs d'entre eux en ont systématiquement suivi la liste afin de vérifier ce qui, dans leur pratiques, pouvait s'apparenter à ces procédés qui détruisent l'autonomie des bénéficiaires. Nous reprenons ici les plus significatifs, la lecture que les services en ont, et les points d'attention nécessaires. Mais auparavant, quelques précisions s'imposent.

Pour qu'il y ait violence institutionnelle, il faut voir la **fonction** qui se joue à travers l'acte posé. Par fonction, nous entendons le rôle joué par cet acte, l'action produite par lui, dans un ensemble plus large. Ainsi, comme précisé supra, la violence institutionnelle n'est pas le synonyme de contrainte, elle va au-delà de celle-ci : il n'y a violence institutionnelle que si l'acte posé au nom de la contrainte a comme fonction de déposséder la personne de ses capacités de choix.

Si même l'aide contrainte ne peut être *en soi* considérée comme une violence institutionnelle, c'est parce que le législateur a prévu des garde-fou :

- des moments d'évaluation réguliers sont prévus avec les familles,
- et le parcours dans l'aide à la jeunesse reste un parcours, qui peut donc se terminer ; le législateur a également prévu que l'ingérence des pouvoirs publics dans la vie des familles reste la plus courte possible.

1. DÉPOSSESSION DES RÔLES SOCIAUX

Rappelons que le cadre légal prévoit que les familles soient associées autant que possible à ce qui concerne la vie de leurs enfants, que les parents ne soient pas totalement dépossédés de leur statut parental sauf cas exceptionnel.

Néanmoins, c'est un souci constant pour les professionnels, toujours un peu sur le fil par rapport

à cette question. C'est sans doute le dilemme le plus prégnant dans l'aide à la jeunesse, puisque c'est précisément pour protéger les plus faibles, c'est-à-dire les enfants, qu'il s'agit de déposséder partiellement les parents de certaines de leurs prérogatives.

Listons ici quelques éléments précisés par les services.

Dans l'aide mandatée, la manière dont les parents sont associés à la prise en charge de leurs enfants dépend du mandat. Les parents ne sont pas associés si le mandat spécifie que l'enfant ne peut avoir aucun contact avec ses parents ; dans le cas contraire, c'est du cas par cas.

Lorsque les contacts directs parents-enfants sont interdits, les SAAE interrogés donnent toujours la possibilité aux parents de téléphoner *au service* pour avoir des nouvelles et on leur explique comment cela se passe. Il arrive qu'il y ait une interdiction totale d'échange, y compris entre la famille et le service.

Les parents sont associés autant que faire se peut à la scolarité de leurs enfants. Ils reçoivent le bulletin ; ils sont associés aux réunions de parents. On essaie de permettre aux gens de se réapproprier leurs rôles sociaux.

En matière d'inscription scolaire, les parents donnent leur accord sur le choix de l'école (même si en zone rurale, il n'y a pas beaucoup de choix.) On évite de mettre tous les enfants à l'école du village pour ne pas causer de problème. On répond aux questions des parents concernant l'école, les activités, les questions médicales ; ils ne sont pas déçus de leur rôle.

Un autre point d'attention relevé par les services est la conséquence du type de vie routinière en SAAE. Il y a beaucoup de moments du quotidien qui sont des échanges spontanés entre les enfants et les professionnels : le linge, etc. ; cela donne envie aux enfants d'en savoir plus sur la personne qui s'occupe d'eux. Le côté spontané et routinier de cette vie fait qu'il faut être toujours vigilants pour garder une frontière, pour ne pas déplacer ce rôle professionnel vers autre chose. Par exemple, dans une situation de réinsertion familiale via un SAIE, les enfants se jettent dans les bras des intervenants SAAE en visite en famille, ce qui étonne les intervenants du SAIE qui gardent leurs distances. C'est difficile aussi pour les parents témoins de ce câlin : « J'ai l'impression qu'il vous aime plus que moi ». C'est difficile de respecter le lien parent/enfant et en même temps le besoin de l'enfant d'être câliné.

2. DÉSHABILLAGE AVEC MISE EN SCÈNE / DÉPOUILLEMENT DES OBJETS PERSONNELS

LE DÉBALLAGE RÉPÉTÉ

Le dossier comme relation de tout ce qui s'est fait dans une prise en charge peut être un outil. Mais il présente des avantages et des inconvénients. Il importe donc de se demander à quel moment l'usage de cet outil peut devenir un procédé de déshabillage ou de dépouillement. Cette question est posée par les AMO : quand un dossier a été archivé et que la famille revient, faut-il le relire ?

Quelle fonction la lecture du dossier va-t-elle jouer ?

- Une fonction de dépouillement de la vie des gens, faite de manière abstraite, flottante ? Une transmission de dossier d'une personne à l'autre peut être vécue par la personne comme une dépossession de son libre arbitre.
- L'intervention antérieure notée dans le dossier a distribué des rôles et des prérogatives liées à ces rôles
 - des rôles : libre demande, relation ;
 - des prérogatives : qui a le droit d'arrêter l'intervention ?

En lisant – ou pas – le dossier, ne va-t-on pas plonger les gens dans un environnement chaotique au niveau des rôles ? Par exemple, si précédemment, on a dit : « On travaille à ta demande » et qu'on martèle cette affirmation, puis qu'on annonce : « J'ai lu dans ton dossier... », n'instaure-t-on pas un environnement chaotique ?

On peut demander au jeune s'il veut qu'on aille voir son dossier, l'associer de manière participative à la démarche : le dossier lui appartient aussi. Certaines personnes ne comprendraient pas qu'on ne retourne pas au dossier.

Le changement d'intervenant peut être vécu comme une violence institutionnelle par le déballage répété de l'histoire personnelle qu'il produit. Le même phénomène se produit aussi chaque fois qu'on passe d'un service mandaté à l'autre, ou lorsqu'on est suivi par plusieurs services à la fois.

Le déballage est la version immatérielle du déshabillage tel qu'il est pratiqué par exemple dans les prisons, avec souvent comme prétexte des questions d'hygiène ; lors d'une « cérémonie d'admission », il faut abandonner ses effets personnels pour revêtir l'uniforme numéroté (ou quelque chose d'équivalent, cela dépend des prisons). On devient un matricule. La version immatérielle, c'est la transformation de la vie des gens en un contenu de dossier. Ainsi, la jeune Aurélie déclare-t-elle : « *Quand j'ai lu mon dossier... **Par moment, j'avais vraiment l'impression qu'il parlait de quelqu'un d'autre.*** »

Nous avons tous des objets personnels qui sont investis affectivement, socialement. Si on doit les changer pour d'autres, même fonctionnels, mais anonymes, cela n'équivaut pas à un échange, il y a une perte.

Cela soulève aussi la question, en quelque sorte, du droit à l'oubli pour les bénéficiaires, du droit à enlever l'étiquette. Quand un travailleur qui est déjà intervenu retourne dans une famille, comment se départir de ce qu'on peut penser des gens a priori ? Faut-il relire le dossier ? Ou se fier à ses souvenirs, ce qui peut être très subjectif ? Partir de quelque chose de neuf, d'une nouvelle demande, sans s'appesantir sur le passé, sans faire nécessairement de lien avec l'intervention antérieure, peut être bénéfique. C'est toujours au cas par cas, on travaille avec l'humain.

Pour Goffman, déshabillage et dépouillement des objets personnels sont deux moments de la même chose. Ainsi par exemple, dans un hôpital, il y a une continuité entre la mise à nu et la mise à disposition d'objets anonymisant. Ici, c'est plus compliqué : les intervenants doivent mettre les deux en tension. L'exposition d'informations réservées est ainsi liée à un re-déballage, et c'est la lecture du dossier qui peut permettre de ne pas obliger la personne à se mettre à nu. L'anonymisation, c'est l'assignation aux détails écrits dans le dossier ; ainsi les anciens jeunes devenus parents peuvent-ils ne pas être considérés comme des parents, mais comme des parents placés dans leur jeunesse. L'analyse est donc plus complexe que pour le modèle carcéral, raison pour laquelle il importe de réfléchir **en termes de fonctions** les attitudes mises en place pour les gens.

Pour l'enfant, le sentiment de déballage à répétition peut devenir une double peine. Il est déraciné, et en plus s'il a dénoncé les faits il peut culpabiliser parce que c'est sa déclaration qui a occasionné ce déracinement.

Souvent les enfants disent : « Pourquoi c'est moi qui suis ici alors que c'est papa et maman qui ont fauté? ». Par ailleurs, en dénonçant les faits, ils se coupent de la famille.

On peut avoir un accord avec un parent ; avec un enfant ce n'est pas facile, cela dépend de l'âge ; l'enfant peut orienter sa détresse, voire sa haine, vers l'institution.

Il faut distinguer ce qui est de l'ordre de la souffrance qui restera présente et ce qui relève de la violence institutionnelle.

Point d'attention : Pour qu'il y ait fonction de déballage, il faut :

- l'obligation de répéter « inutilement » ;
- être interrogé excessivement sur des points hors intervention.

LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA DISTANCE PROFESSIONNELLE

Quand les professionnels ont des contacts avec l'extérieur, il est souvent nécessaire de freiner « le grand dévouement » sur le dos des bénéficiaires. Surtout lorsqu'on est sur un territoire où tout le monde se connaît.

Il peut arriver aussi qu'on se parjure : quand on dit à la famille qu'on ne se réunit pas entre professionnels sans elle, et qu'on se téléphone longuement à son sujet...

Tous les secteurs n'ont pas la même approche du secret professionnel et les familles qui ont recours à des services relevant de secteurs différents ne s'y retrouvent pas.

En AMO, les partenaires se voient aussi en dehors de l'aide individuelle, dans des cadres différents, ce qui brouille encore les cartes ; c'est encore la question des rôles et des prérogatives qui se pose ; que peut déduire un jeune de la manière dont les professionnels se saluent (se font la bise par ex.). De même, autre exemple, quand on accompagne une famille chez le mandant, en tenant ce rôle d'accompagnateur pendant toute la durée de la rencontre, puis qu'après on s'attarde à bavarder avec le délégué, non seulement les gens peuvent se demander ce qu'on lui raconte, mais aussi cela peut brouiller les limites des cadres de chacun des services.

Point d'attention : Goffman a mis en lumière l'importance de distinguer, dans la vie sociale, la **scène et la coulisse**. La non-familiarité sur la scène implique que les bénéficiaires n'aient pas accès à la coulisse des professionnels, sans quoi ils ne peuvent que penser que les travailleurs sont des faux-jetons.

3. DÉGRADATION DE L'IMAGE DE SOI

Il peut y avoir une forme de déparentalisation dans la logique du placement : des parents vont devoir prouver qu'ils sont de bons parents en acceptant de ne plus l'être à temps plein. Comment montrer qu'ils peuvent s'occuper de leur enfant s'ils ne l'ont plus avec eux ? Comment intervenir en famille sans que cela ne soit vécu comme une double dégradation de l'image de soi ?

Il y a un nécessaire décalage entre un service mandaté et le service mandant. Le SAAE n'est pas le décideur. Au moment de la première visite à l'institution, les intervenants peuvent se situer par rapport aux parents, leur expliquer qu'ils vont avoir besoin d'eux.

Il faut déconstruire avec la famille le cliché selon lequel l'aide spécialisée fournirait le bon intervenant, alors que c'est la famille qui connaît le mieux l'enfant. Par exemple, s'il doit y avoir un changement d'école, on le discute et on l'argumente avec les parents. On discute les bulletins, les réunions d'école, on mobilise les parents dans les décisions. On discute aussi les modalités de contact avec l'enfant.

Dans le rapport, la collaboration de la famille est indiquée. On dit toujours à la famille que c'est la perception du service, qu'ils peuvent ne pas être d'accord, discuter avec le mandant.

L'ADRESSE VERBALE

Comment s'adresse-t-on aux jeunes et aux parents ? A-t-on recours au tutoiement ou au vouvoiement, et comment est-ce perçu ?

Ex. Un jeune en médiation pour coups et blessures : s'il est majeur, on le vouvoie. S'il est mineur, on le tutoie. Dans d'autres services la question se pose avec les grands ados.

En général c'est le tutoiement qui domine. Parfois les parents peuvent être heurtés par le vouvoiement, cela met une distance. Ils ont envie de faire la bise et de tutoyer. Cela dépend des familles. On pose la question aux gens. Il faut être à l'aise et voir si cela change quelque chose dans la relation.

Dans les familles populaires le vouvoiement entre parents et enfant n'était pas rare. Le sens de la distinction n'est pas constant. Cela dépend aussi des secteurs. Souvent le vouvoiement ponctue aussi le moment de la réprimande.

Point d'attention : *en tout état de cause, il faut éviter que la fonction soit l'imposition unilatérale d'une familiarité, telle que Goffman la décrit.*

4. CONTAMINATION

LES RAPPORTS

Lors de la première rencontre, une remarque qu'on a souvent en SAAE c'est : « Oui mais vous faites rapport au mandant ». Que dit-on du rapport ? Le rapport porte-t-il sur la famille ou sur ce que le service a fait ?

Les familles sont associées autant que faire se peut aux rapports. On ne peut leur en donner copie, mais elles y ont accès chez le mandant. Cependant, les rapports sont lus à la famille – pas nécessairement tout entiers, mais l'essentiel – après le travail en équipe. On y ajoute les remarques des parents. Pour les enfants, on a des outils didactiques pour expliquer le contenu du rapport ; pour les parents qui maîtrisent mal le Français, on paraphrase beaucoup. Partant du principe que les familles ont accès au dossier, on soigne beaucoup les rapports.

Il faut souligner l'importance des mots pour les gens. Par exemple pour cette mère dont le jugement disait qu'elle était trop fusionnelle. Elle n'a jamais compris : « On me reproche d'aimer ma fille ! ». On va parfois voir le dossier avec le jeune au SAJ, quand il ne comprend pas. On ne sait jamais comment le rapport va être perçu. Par exemple, par un jeune qui est placé chez sa grand-mère depuis dix ans et qui ne sait pas pourquoi il est placé. Certains jeunes sont aussi soumis à des discours contradictoires des parents, d'où l'importance du rapport. Parfois des dossiers « disparaissent » ; on fait alors le tour des services pour les reconstituer. Mais cela peut être violent aussi.

LA CONTAGION DE LA STIGMATISATION

L'aide à la jeunesse connaît bien des histoires transgénérationnelles ; des familles sont connues par tous les services, d'autant qu'à Marche il n'y en a pas beaucoup, ce qui contamine la perception ; le poids de la stigmatisation se fait sentir : ces familles sont « placées à perpétuité » ; on pourrait avoir tendance à couper court à la réflexion dans ces situations, alors qu'il faut du temps pour pénétrer les dynamiques familiales.

5. RUPTURE DU SUJET AVEC SES ACTES

L'ENVIRONNEMENT CHAOTIQUE est une violence institutionnelle pointée plus d'une fois par les services, de même que sa conséquence, le looping, qui consiste en une forme de ricochet entre l'attitude du professionnel et la réaction, réputée inadéquate, du bénéficiaire, et qui sera préjudiciable à ce dernier.

L'environnement chaotique peut être généré, par exemple, par un excès de mollesse du cadre (les professionnels jouent à la fausse démocratie, se présentent par leur prénom à la première rencontre, noient le mandat dans un vocabulaire lénifiant) conjugué à un rigorisme méthodologique excessif (on travaille à deux parce que c'est l'usage du service, on suit son canevas d'entretien quoi qu'il arrive). Le bénéficiaire est pris en tension entre ces deux courants, insécurisé, mis à mal.

Le programme d'aide devrait baliser beaucoup de choses, ce n'est pas toujours le cas, il y a parfois du flou dès le début. Dans le flou il peut y avoir une fonction positive, dans d'autres cas le flou correspond à un environnement chaotique. Il faut avoir la finesse de voir quelle est la fonction du flou.

Le flou peut servir le mandant pour obtenir un accord : il peut être nuancé ou un peu flou pour ne pas « flinguer » la famille, il euphémise, il utilise des formules un peu neutres. Si le service mandaté joue à contre-sens par rapport à l'euphémisation, cela devient compliqué. Mais ce flou doit être rapidement levé. Les rapports permettent de structurer l'intervention.

LE LOOPING : EXEMPLES

Dans une situation mandatée par le SPJ, une mère refuse de signer une autorisation pour un camp de vacances. Elle n'en veut pas parce qu'elle pense que cela prouve qu'elle ne veut pas de son enfant pendant les vacances ; elle le fait pour rester partie prenante de l'éducation de son enfant, mais cela ne fait que renforcer le problème. La situation relevant de l'aide contrainte, elle ne pouvait donc pas refuser (dans ces cas-là, on réinterpelle le mandant pour trancher). Elle a fini par signer. Ce qui a été remis au centre était le bien de son enfant. Son refus de signer, puis son autorisation, signifiait son attention au bien de son enfant.

C'est un acte de parentalité partagée que de signer un accord sur une activité. La mère ne le voit pas sur le plan de l'activité mais sur celui de la relation au service. Elle pense qu'elle creuse sa tombe en disant oui ; mais en refusant, elle suscite des réactions négatives à son égard : « Voilà la preuve que le problème existe ».

On pourrait y voir aussi une fonction de soumission à des situations humiliantes.

L'obligation de signer est jugée par cette mère comme l'obligation d'abjurer son rôle de mère. En face, il y a des professionnels qui pensent sincèrement que cela ferait du bien à l'enfant d'aller au camp. S'ils qualifient erronément l'attitude de la mère, cela débouchera sur un looping.

Une jeune fille en SAAE ne pouvait avoir de contacts avec sa mère. La jeune fille devait changer d'école, celle qu'elle fréquentait ne lui convenait plus. La nouvelle école se situait plus loin de chez la mère, qui l'a vécu comme une violence alors qu'elle essayait de se réapproprier son rôle. Mais il n'était pas possible non plus d'inscrire cette jeune fille trop près de chez sa mère car elle ne pourrait rentrer chez elle ; c'est donc pour la jeune fille que cela aurait été violent. Il s'agirait d'un environnement chaotique, qu'elle ne comprendrait pas : « On me met près de chez moi, mais je ne peux y retourner ». Dans ces confrontations de scénario, si l'attitude des gens n'est pas requalifiée comme preuves de ce qu'elles ne sont pas, on évite déjà un problème. Le souhait de cette mère de se rapprocher de sa fille n'a heureusement pas été requalifié en déni de l'autorité du service.

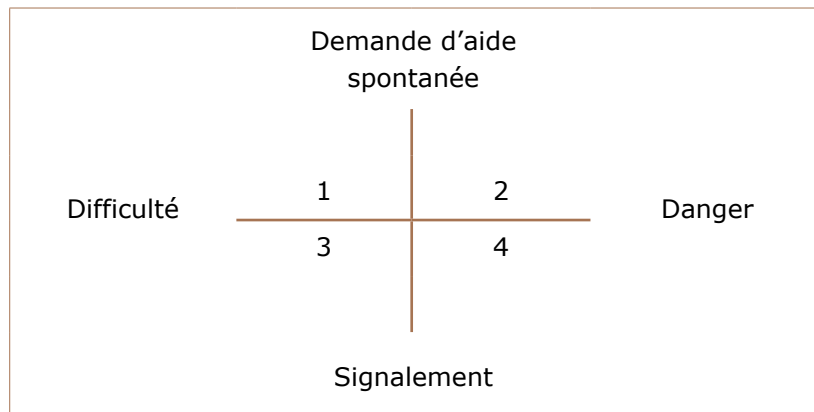
6. EFFETS ALIÉNANTS

Dans l'institution totale, il y a des moments où les gens n'ont plus la possibilité de pouvoir **exprimer un désaccord**.

Même si on est dans un accord avec le SAJ, il faut pouvoir émettre des doutes, c'est salvateur. On peut « en être » tout en marquant du doute (par exemple, un étudiant qui marque non verbalement qu'il méprise le prof, mais qui suit le cours quand même).

La législation permet aux parents de contester une décision. Cette contestation formelle est cependant difficile dans certaines situations, elle s'exprime alors d'autres manières.

En principe, 4 types de situations sont possibles :



En position 3 et surtout 4, la famille n'est pas demandeuse et peut même faire de la résistance. Il est rare que les parents soient demandeurs, ils ont donné leur accord au SAJ, ce qui n'est pas la même chose. Les parents ont des stratégies, ils négocient. Il est intéressant et légitime que les parents négocient. C'est compliqué pour un parent de se voir retirer une partie de ses missions de parent. C'est normal qu'il louvoie.

LE RISQUE DE DIFFÉREND

Le différend, selon le philosophe Jean-François Lyotard, est un cas de conflit entre deux parties qui ne pourrait être tranché équitablement faute d'une règle de jugement applicable aux deux argumentations. Un des cas typiques est « le cas où le plaignant est dépouillé des moyens d'argumenter et devient de ce fait une victime ». Sa plainte est inaudible, irrecevable ; dans les cas les plus extrêmes, elle ne peut même pas être verbalisée. Le dommage dont le plaignant voulait demander réparation se transforme en tort : il le subit, en est victime, mais personne ne veut admettre qu'il existe, et il n'y aura donc pas de « dé-dommagement », même symbolique.

La caractéristique centrale du différend est qu'il réduit au silence celui qui le subit.

Dans le cadre de l'aide à la jeunesse, le différend peut apparaître dans des cas 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.

Les séparations parentales conflictuelles sont souvent problématiques à cet égard pour les services de l'aide à la jeunesse.

Par exemple, dans une séparation conflictuelle, un des deux conjoints s'affranchit d'une relation mortifère, ce qui est une victoire, et on lui déclare qu'il faut qu'il parle à ex-conjoint pour le bien de l'enfant ; on peut provoquer une dégradation de l'image de soi. Les séparations parentales conflictuelles sont difficiles pour les intervenants. Ils essaient d'être le plus neutres possible, mais souvent les parents ne se sentent pas entendus, et si l'on écoute l'un, l'autre se sent trahi.

C'est un problème récurrent en aide à la jeunesse. On ne distingue pas suffisamment les situations de difficultés ou d'incompatibilité entre parents, et celles qui relèvent de la domination. Dans le premier cas, la neutralité se justifie. Dans le second, c'est un cas de différend. Le modèle de Cochem, qui se répand de plus en plus, est totalement inopérant dans les situations de domination, et pire, les renforce.

Les mandats où on demande une cohérence éducative attisent les dissensions : « il/elle n'est pas comme moi », et le règlement de compte n'a pas de fin.

7. LA COMPLEXITÉ DES INTERVENTIONS

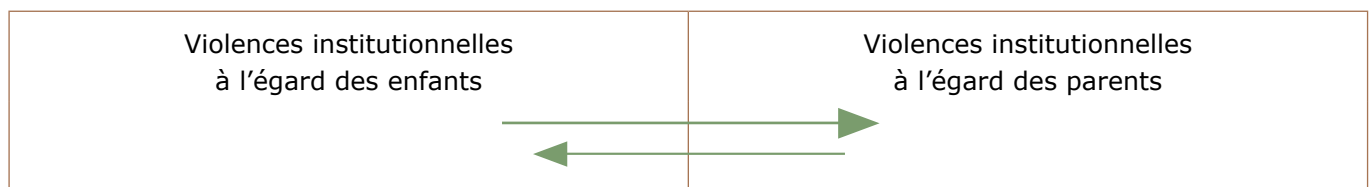
Pour certains services de l'aide à la jeunesse, la vigilance par rapport aux procédés de l'institution totale se complique du fait que les efforts pour en éviter certains peuvent en générer d'autres.

Deux cas de figure peuvent se présenter, qui peuvent s'additionner.

- La tension entre deux procédés de l'institution totale. Par ex., en SAAE, comment :
 - compenser la possibilité d'environnement chaotique (des changements d'éducateurs dus à des horaires différents) par un journalier permettant d'inscrire les éléments importants de la journée ;
 - et par ailleurs, éviter la contamination en ne transmettant pas tout (si un enfant qui a été difficile se l'entend dire par trois éducateurs différents parce que c'était indiqué au journalier, il est puni trois fois).

- **la tension entre deux types de bénéficiaires**

Ainsi, pour les services d'hébergement, on peut classer les violences institutionnelles en deux colonnes :



La première colonne correspond au modèle-type de l'institution totale décrite par Goffman (mais sans oublier que toutes les institutions fermées ne sont pas des institutions totales). Il s'agit d'éviter que *pour l'enfant* la structure de l'institution ne reproduise des fonctions qui sont celles de l'institution totale (contamination, etc.).

Par ailleurs, dans les évolutions du secteur depuis 1999, il y a une invitation à travailler le lien avec les parents ; on peut dès lors ajouter une seconde colonne où les violences institutionnelles peuvent s'exercer *sur les parents* (dépossession des rôles sociaux, etc.). Les noms choisis pour certaines institutions d'hébergement sont parfois connotés à cet égard, donnant mauvaise conscience aux parents.

On voit la complexité de la double face de l'intervention à mettre en place. Les efforts dans la seconde colonne peuvent gripper ceux qu'on fait dans la première, et inversement.

Ainsi, pour éviter que l'institution ne fonctionne comme une institution totale pour les enfants, on doit pouvoir leur manifester de la tendresse ; mais cela peut-être interprété dans la seconde colonne comme de l'usurpation et une dépossession des rôles sociaux.

Des nouvelles questions se posent, brouillant encore plus les cartes.

Avec le « syndrome Super Nany », il y a une représentation virtuelle supplémentaire qui vient se superposer aux deux colonnes. Dans l'affirmation des enfants d'un SAAE, « Il faudrait une Super Nany », quelles sont les attentes, si ce n'est la capacité à tout résoudre très vite ? Cela peut produire à la fois une disqualification des parents et des intervenants. Cela donne l'image qu'on fait traîner la situation. Lorsque d'autres services interviennent également, comment faire pour qu'il n'y ait pas inflation de Super Nanies ?

C ONCLUSION

Les services ont, sur base volontaire et de manière participative, mené une démarche d'auto-évaluation critique à propos des violences institutionnelles dont ils pouvaient se faire les vecteurs involontaires. Une telle démarche est d'autant plus nécessaire qu'en matière de prévention dans le secteur de l'aide à la jeunesse, le thème des violences institutionnelles est supposé faire l'objet de toutes les attentions ; l'avis n°50 du CCAJ⁴ définissant l'objet de cette prévention pour le secteur place les violences institutionnelles dans la liste des « micro-violences qui s'exercent au quotidien et échappent le plus souvent aux regards comme aux sanctions (d'où l'image de « violences invisibles ») :

- violences intra-familiales ;
- violences institutionnelles (suspicion injustifiée, traitements non équitables, violation des droits, rejet...) ;
- ou relationnelles (comme la stigmatisation ou le mépris) ;
- et symboliques (comme le « délit de faciès »).

S'il s'agit d'être attentif aux violences institutionnelles que peuvent générer des services et institutions gravitant autour des jeunes, comme l'école, il importe pour les services de l'aide à la jeunesse de ne pas s'extraire du lot. L'examen comparé des analyses des uns et des autres a permis une meilleure connaissance réciproque sur la division de Marche, et ce gain de connaissance permettra de mieux percevoir les interstices dans lesquelles les violences institutionnelles peuvent se nicher. Les résultats complets appartiennent aux services impliqués. Néanmoins, la démarche peut inspirer d'autres services. L'analyse critique réalisée montre à tout le moins deux résultats importants :

- il ne faut pas confondre exercice de la contrainte et violence institutionnelle ;
- le modèle de Goffman reste d'une incontestable utilité, même s'il ne concerne pas d'office que des institutions fermées comme c'était le cas dans le contexte dans lequel il a été produit.



Pour citer cette analyse

Jacqueline Fastrès, « Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse du point de vue des professionnels », *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.