



UNIVERSITE DE LIEGE- Faculté d'économie, de gestion et de sciences sociales

CRIS - Centre de Recherche et d'Intervention Sociologiques

Directeur du projet : Claude MACQUET, (Service de Sociologie du contrôle social)

Co-direction : Didier VRANCKEN

Chercheurs : Christine RENOUPREZ et Audrey LEVEQUE

RECHERCHE SUR L'APPORT DE LA PAROLE DES FAMILLES DANS L'AIDE À LA JEUNESSE

Décembre 2001

Recherche commanditée par la Direction générale de l'aide à la Jeunesse, en partenariat avec le mouvement ATD Quart-Monde et le mouvement Lutte Solidarité Travail, avec le soutien du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

☒ FEGSS- Bd. du Rectorat, 7, Bât. B 31 / Boîte 49 - 4000 LIEGE

Fax : 04/366.47.51

Contacts : Prof. Claude MACQUET, privé : 080/337.097 E-mail cmacquet@ulg.ac.be

Christine RENOUPREZ, tel : 04/366.31.69 E-mail : Christine.Renouprez@ulg.ac.be

Table des matières

Note d'introduction au rapport de recherche	3
Chapitre I : Choix méthodologiques et échantillon	16
1. Choix méthodologiques	17
2. Description de l'échantillon	18
Chapitre II : L' « état des lieux » des dossiers : des indicateurs aux catégories d'analyses ...	21
Chapitre III: Tableaux de fréquences croisées	39
Chapitre V: La Composition des dossiers	78
5.1. Les « documents SAJ »	79
5.2. Lettre du jeune :	80
5.3. Lettre des parents	81
5.4. Les convocations	82
5.5. Les « courriers SAJ »	82
5.6. les Documents judiciaires	83
5.7. Les rapports	84
Chapitre VI : Le processus en cinq étapes	86
Chapitre VII :Les informations contenues dans les dossiers	94
1. Les catégories d'information	95
2. La présence d'informations socio-économiques	97
3. La présence d'informations quant aux relations conjugales	98
4. La présence d'informations à propos des relations parents/enfants	98
5. La présence d'informations sur la scolarité	99
6. La présence d'informations quant aux fragilités de la famille	100
7. La présence d'informations quant aux ressources de la famille	101
8. La présence d'informations quant à l'implication de la famille	102
Chapitre VIII :La participation et la place des familles dans le processus	104
1. Traces de discours direct et de discours indirect dans l'ensemble du dossier	105
2. Mise en doute de la parole des familles	106
3. La trace d'émotions dans l'ensemble du dossier	106
4. Le nombre d'accords dans le dossier	107
5. Le recours par la famille à un avocat	108
6. La présence d'avis et d'expertises extérieurs à la famille et au SAJ	108
CONCLUSIONS	111
1. La mission d' « encadrement »	113
2. La mission de placement	113
3. La mission de « soutien »	113
4. La mission « gestion de conflits »	114
ANNEXE	115

INTRODUCTION

Note d'introduction au rapport de recherche

Claude MACQUET, directeur de la recherche

Un rapport de recherche peut s'appréhender de deux façons à tout le moins.

C'est d'abord un document, contenant les résultats du travail entrepris, qui se présente aux lecteurs à l'image d'un produit fini et qui est confectionné à la fin du dispositif de recherche. C'est sous cet aspect qu'il sera mis en circulation, qu'il sera lu, critiqué, référencé et ainsi de suite. Mais à certains égards et sous certaines conditions d'écriture, le rapport peut aussi être le témoin des moments forts du processus parcouru pendant tout le temps de la recherche. Dans le premier cas, le document se suffit généralement à lui-même ; dans le second, c'est du côté du « carnet de bord » des chercheurs qu'il s'agit de se tourner pour en extraire les données significatives qui ont ponctué les différentes étapes du travail et pour les réinjecter dans le texte du document final. Pour certains, seul le premier aspect du rapport est véritablement important, parce que c'est lui et lui seul qui fournit des données objectives ; le second aspect restant donc dans l'ombre. Pour d'autres, faire état de l'évolution dans le temps du dispositif de travail fait partie intégrale de la recherche entreprise ; cela permet entre autres aux lecteurs de se faire une idée de la façon avec laquelle les chercheurs ont géré leur démarche. Dans le premier cas, seules les données objectives, donc, sont présentées et la personnalité des chercheurs est « évacuée » du tableau d'ensemble. Dans le second, cette subjectivité est considérée comme une donnée bien réelle, agissante, avec laquelle les chercheurs ont dû composer et à propos de laquelle ils décident aussi de s'expliquer devant les lecteurs. Dans le premier, le rapport est un document d'expertise ; dans le second il se veut, en plus, être le reflet de l'éthique de travail des personnes¹.

Ce document – le « carnet de bord » - est un peu pour le chercheur à l'image de la mémoire du travail qu'il a presté. Il contient ses impressions, ses hypothèses provisoires de travail, des annotations personnelles bien sûr, des aides mémoire ou des pistes de réflexion à

¹ Voir entre autres : REASON, P., ROWAN, J. (1981), *Human Inquiry*, New-York : Wiley ; REASON, P (éd.) (1994), *Participation in human inquiry*, Londres : Sage ; DENZIN, N.K. (1997), *Interpretive ethnography*.

suivre et même, pour ne pas dire avant tout, ses impressions et ses émotions du moment : Pourquoi s'est-il senti découragé après telle ou telle rencontre ? Comment il (ou elle) a-t-il réagi face à telle ou telle difficulté technique et pour quelles raisons ? Qu'a-t-il compris des enjeux de pouvoir présents dans telle ou telle situation où il a été plongé et qu'il ne sait généralement pas maîtriser ? Quels sont les faits et gestes observés ou provoqués par son intervention mais dont il n'a pas perçu le sens sur le moment même ou alors qu'il aurait trop bien et trop vite compris et sur lesquels il lui faudra, pour cette raison même, revenir ? Quel est son niveau d'ambivalence à l'écoute de ses témoins privilégiés ? Quels sont ses doutes à propos de la véracité de leurs propos et, par ailleurs, quels sont les ingrédients qui composent ses mouvements de sympathie ? Dans quelle mesure a-t-il accepté et repris à son compte la problématique de recherche qui était celle des commanditaires du travail ? Et dans quelle mesure aussi a-t-il pu sauvegarder son autonomie et sa liberté académique tout en se soumettant, pour le tout ou en partie, à cette problématique ?² ...

Une fois n'est pas coutume donc : il nous paraît utile et nécessaire de faire commencer ce rapport de recherche par quelques remarques tirées de notre « carnet de bord » et qui, pour certaines d'entre elles du moins, avaient déjà été formulées à l'occasion des divers comités d'accompagnement (qu'elles soient ou non reprises dans leurs procès verbaux cela étant). Nous sommes en effet d'avis que faire l'impasse sur ces informations priverait le lecteur de données tant contextuelles que personnelles et qui pourtant sont de nature à favoriser une juste compréhension du contenu du rapport ainsi que de ses limites.

La problématique de recherche

« Que dire de la prise en compte de la parole des familles dans le domaine de l'aide à la jeunesse ? »

C'est pratiquement dans ces termes que l'objet de la recherche à entreprendre est entré dans notre esprit au printemps 2000 et c'est avec cette compréhension que nous avons rédigé

Ethnographic Practices for the 21st Century, Londres : Sage ; HERON, J. (1996), *Co-operative inquiry. Research into the Human Condition*, Londres : Sage

² On retrouvera l'écho de tels questionnements au sujet de l'éthique de la recherche par exemple dans le « texte vérité » de Françoise DIGNEFFE (2000), *La Revue Nouvelle*, novembre, pp.71-83.

notre *design* de travail³. Nous avons également noté que cette demande était l'émanation de rencontres qui se sont déroulées pendant plusieurs mois entre des portes paroles de familles connaissant une situation sociale et économique « difficile » et des représentants de l'administration publique responsable des services de l'aide à la jeunesse. Nous ne savions rien cependant du contenu ou du climat de ces rencontres et surtout de la place que ce projet de recherche venait occuper dans le déroulement historique de ces rencontres : s'agissait-il d'un projet dont la gestation s'était faite en commun (comme le laissaient entendre les termes mêmes de l'appel d'offre) ? D'un projet qui allait être utilisé pour aplanir des différends éventuels entre les parties ? D'un projet qui allait être l'occasion de relancer ces rencontres et ce dans l'hypothèse où elles s'essoufferaient ?

En l'absence de telles informations, la problématique avait notre sympathie cela étant. Nous y voyons (ou voulions y voir, c'est selon) une entreprise citoyenne. Notre représentation du contexte d'ensemble était celle d'une administration et donc d'un « service au public » qui entrait non pas seulement en contact avec des usagers de ses services mais aussi dans un dialogue fait, sans doute, de questions, d'interrogations, de reproches ou de revendications d'une part ; fait aussi de réponses, de circonspections, de justifications, d'écoutes d'autre part. Nous pensions en fait que notre intervention, comme chercheurs, pouvait être de nature à favoriser ce dialogue. Cette perception « collait assez bien » avec notre propre sensibilité et notre posture sociologiques : nous sommes en effet d'avis que les faits de société se construisent, concrètement, dans les interactions entre les gens, entre des groupes ou des catégories de personnes différentes ; et à ce titre, faciliter ces interactions – et nous souhaitons une recherche ayant directement ou indirectement cette caractéristique –, représente, potentiellement à nos yeux, une pierre apportée à la transformation comme à la consolidation de l'édifice commun qu'est une vie en collectivité⁴ et l'intégration des groupes et des acteurs en présence dans cette maison commune.

³ Le projet de recherche soumis à l'administration est repris dans les annexes du rapport.

⁴ Cette sensibilité et cette posture sociologiques sont pratiquement à l'identique de celles présentées par Michel Crozier lors d'une conférence donnée à Liège en 1997. Il les exprimait approximativement en ces termes : 1 La pratique de la recherche est à la fois un moyen et une valeur, visant à mettre les parties en présence et surtout en l'état de coopérer mieux ou plus ; 2 C'est aussi un but à atteindre, c'est-à-dire arriver à reformuler les difficultés et les problèmes liés à leur coexistence notamment en enrichissant, par le processus même de la recherche, la formulation de ces problématiques ; 3 Avec une finalité qui est de favoriser l'émergence de solutions inédites à

Cet optimisme et cette sympathie avec la question posée, communs aux trois personnes impliquées dans le début de la recherche, étaient cependant quelque peu tempérés par une autre donnée : l'expérience sensible de la réception de prestations de « services au public » dans le cas de personnes occupant une position basse dans la stratification sociale. Pour certains d'entre nous, plus particulièrement, nous avions à l'esprit, pour l'avoir de fait expérimenté de manière sensible et directe dans le passé, l'effet que peut produire dans une famille « modeste » ou « du peuple » l'arrivée d'une assistante sociale mandatée par l'employeur ou encore celle d'une infirmière visiteuse de l'Office de l'Enfance, comme on disait dans le temps ; ou encore l'effet que pouvait produire sur les membres d'une famille le fait de devoir recourir à l'aide, par exemple, des anciennes Commissions d'Assistance Publique. A tout le moins, recevoir la prestation d'un service de la part d'un organisme mis sur pieds « par d'autres » dans le souci de « vouloir votre bien » n'a pas le même impact, émotionnel et donc identitaire, sur les personnes que lorsque celles-ci recourent à des organisations, mutuellistes par exemple, et à propos desquelles elles peuvent légitimement se réclamer d'un « droit de propriété ». Nous pouvions donc aussi « entendre » que la question posée aux chercheurs incarnait, possiblement, de lourds reproches, de la dénonciation⁵ également à l'encontre des acteurs de terrain de l'aide à la jeunesse (conseillers et délégués). Par notre passé personnel, nous nous sentions (très) concernés par cet aspect des choses ; mais aussi c'était là un motif de « retour sur soi-même », de prudence, afin de ne pas nous identifier complètement à cet aspect des choses et ainsi garder « l'église au milieu du village ».

ces difficultés ; 4 Le tout dans le cadre d'une éthique générale qui s'autorise d'une meilleure distribution du pouvoir entre les parties et ainsi permet une participation accrue de chacune d'elle à la vie collective.

⁵ Les ouvrages critiques et de dénonciation – en termes de stigmatisation de publics cibles ou de luttes entre classes sociales par exemple - sont légion dans le domaine de la sociologie. Ce n'est pas ici le lieu de faire l'inventaire des travaux de ce genre si ce n'est peut-être - parce que nous avons (re)pris connaissance de ce travail pendant le temps de la recherche et qu'à ce titre il nous a peut-être influencé malgré nous - celui d'Antoinette CHAUVENET (1992), *La protection de l'enfance. Une pratique ambiguë*, Paris : L'Harmattan. Mais une des questions récurrentes que ces travaux posent, au-delà de la démonstration des mécanismes de stigmatisation et de discrimination, est bien celle de la possibilité pour le citoyen *lambda*, et a fortiori pour celui et pour celle qui cumule des « handicaps » objectifs ou de position sociale, de percevoir la prestation d'un service au public à l'image d'un service dits classique et donc à l'image d'une interaction entre un « client » et un prestataire de services ? Autrement dit : à quelle condition le citoyen peut-il se sentir redevable de la prestation du service en tant que citoyen-copropriétaire des ressources collectives disponibles et non pas au titre d'un membre d'un public « à risques » et occupant une position passive, d'objet, dans cette interaction. La tendance de nos sociétés (de plus en plus égalitaristes et démocratiques aussi, quand bien « il reste du chemin à faire » comme diraient certains) en cette matière est bien souvent de répondre à cette question en termes dits, formels/légalistes, mais ce type de réponse laisse cependant grande ouverte la question de savoir « comment cela se passe en situation ». A ce titre, la commande de la recherche sur la parole des familles dans l'aide à la jeunesse témoigne à nos yeux de cette question ouverte malgré ou « à côté » des intentions explicites du décret dans le domaine de l'aide à la jeunesse. Au fond, l'égalité juridique ou formelle des individus est parfois plus

Cela étant, cette problématique de recherche, à savoir « la prise en compte de la parole des familles dans l'aide à la jeunesse », devait subir une inévitable transformation. Il nous fallait transformer cet énoncé en un ensemble d'indicateurs et qui soient suffisamment fidèles de cette réalité nommée « la parole des familles dans l'aide à la jeunesse ». Il nous fallait donc :

- (1) « matérialiser » cette parole d'une part et, d'autre part,
- (2) trouver un moyen de rendre compte de l'usage fait de cette parole, trouver un moyen de rendre compte du sort réservé à cette parole (sans doute hétérogène) à l'intérieur des interactions entre les familles et les délégués et les conseillers de l'aide à la jeunesse.

Du moins, était-ce là les deux opérations de transformation qu'il nous semblait devoir nécessairement être menées à bien avant même de pouvoir entamer le travail d'enquête à proprement parler. Nous reviendrons sur cette « évidence » d'ici peu.

La notion de « trace » s'est ainsi imposée à nous pour évoquer la matérialisation de la parole des familles. La « trace de la parole », après réflexion, nous l'attendions à divers endroits des dossiers disponibles dans les bureaux des SAJ et sous diverses formes également:

- (1) des traces de nature procédurale, telles que par exemple la revendication par les parents du bénéfice des droits formels inscrits dans le texte du décret à l'œuvre depuis une dizaine d'années maintenant (être entendu et/ou assisté par un avocat par exemple),
- (2) des traces administratives et contenant des informations fournies par des professionnels au titre d'une expertise (un rapport d'enquête social par exemple ou une anamnèse familiale ou encore un document de nature socio-pédagogique),
- (3) des traces se faisant l'écho de la demande exprimée aux SAJ (l'explicitation de la difficulté que rencontre un jeune et telle qu'elle est dite par le jeune, ses parents, ses proches),
- (4) des traces révélant le déroulement des entrevues entre les familles et les prestataires des services (notes de mémento des réunions tenues, historique de la négociation des mesures),

« controversée » dans les interactions quotidiennes que ne le sont des interactions marquées du principe de

(5) des traces ayant un caractère officiel également telles que des notifications de justice, et ainsi de suite.

Nous pensions aussi, à la suite de cette recherche de traces de la parole des familles (et des jeunes), pouvoir les classer non seulement selon leur genre mais aussi selon leur « tonalité émotionnelle » (empathie ou acceptation et acquiescement manifestes, récriminations, mise en doute, neutralité, ...). Nous avons également parmi nos intentions de pouvoir repérer des types de traces (genres et tonalités) selon des étapes du travail réalisé par les SAJ (recueil de la demande, phase d'investigation, négociation d'une mesure d'aide ou d'intervention, clôture des dossiers) et/ou selon les situations qui se présentent à eux (situation de danger ou d'urgence, par exemple).

Ce premier volet du *design* de la recherche était présenté comme étant le volet « quantitatif » du travail d'ensemble mais cette expression demande des précisions. Il n'était pas dans nos intentions de produire ces données tout en répondant à des critères classiques de représentativité statistique ; et ce pour cette raison que ce critère n'était pas à proprement parler nécessaire ou obligatoire. Nous comptons bien sûr diversifier au maximum les dossiers à consulter (selon l'âge du jeune, selon les arrondissements judiciaires par exemple) mais ce que nous projetions, c'était de construire et de répertorier des ensembles types de traces, de situations et d'étapes de travail de la part des conseillers et des délégués selon un principe méthodologique dit de « saturation des données »⁶.

A ce premier volet, nous avons prévu un second, qualifié de « qualitatif », pour faire court. De quoi s'agissait-il et pourquoi l'avoir prévu d'emblée ? Nous souhaitions – cela va de

hiérarchie... C'est un paradoxe, apparent, des sociétés qui se veulent de plus en plus démocratiques et égalitaires.

⁶ Dit simplement, le principe de « saturation des données » veut que le chercheur se mette « en chasse » de la diversité des cas possibles et des caractéristiques qui à chaque fois distinguent un cas type d'un second ou d'un troisième cas et ainsi de suite. Cette façon de procéder s'arrête dès le moment où le chercheur, dans son investigation de la réalité, ne rencontre plus de cas type supplémentaire et distinct des cas types qu'il avait déjà pu isoler jusque là dans son travail. Cette façon de faire est au service d'un constat également : la réalité d'une problématique n'est que très rarement uniforme ou « unique » ; mais cette problématique se décline selon diverses « mises en formes » et c'est donc la diversité de ces mises en formes que le chercheur va tenter de cerner. Supposons, comme illustration, cet exemple : imaginons que l'on se pose la question de savoir quelle est le nombre moyen d'animaux qui vivent dans les jardins zoologiques européens. Cette problématique (le nombre moyen) fait cependant l'impasse sur le fait qu'un jardin zoologique n'est pas un autre : certains n'abritent que des animaux aquatiques, d'autres des équidés ; certains sont à ciel ouvert et d'autres non et ainsi de suite. Ne pas reconnaître cette diversité fait courir le risque de produire des données qui « subsument » la diversité du réel dans une représentation statistique certes mais qui ne « colle plus » avec le réel.

soi - que la problématique de la parole (et des traces de parole) des familles dans l'aide à la jeunesse soit envisagée avec sympathie ou même avec enthousiasme de la part des conseillers et des délégués des SAJ ; mais il n'en demeure pas moins que, exprimée au titre d'un objet de recherche, cette problématique n'était pas la leur il y a quelques dix mois de cela. Nos contacts auraient pu « corriger le tir » de ce côté. Qui plus est, et dans le meilleur des cas, c'est-à-dire dans celui où cette problématique occupe l'esprit et l'identité des professionnels, rien ne dit que ceux-ci « enregistrent » cette trace à l'endroit imaginé par les chercheurs. Ainsi, il est vite apparu, par exemple, que certains, soucieux de cette parole en tant qu'élément inscrit dans leur éthique professionnelle, s'arrangeaient pour ne pas retranscrire certains faits et gestes du jeune ou de sa famille et ce manifestement avec la volonté de protéger cette parole ou de protéger son auteur (à tout le moins de ne pas prendre le risque de porter à l'occasion préjudice au jeune et/ou à sa famille). Aussi, rechercher des traces - quantitatives - de la parole des familles au travers des dossiers et considérer que le volume de ces traces est à lui seul un indicateur de la prise en compte de la parole des familles était bien une façon de faire n'offrant pas toutes les garanties (ou plutôt : pas toutes les meilleures garanties) de validité et de pertinence pour la recherche ; et ce que nous postulions, disons, en théorie, s'est vite vérifié exact lors de conversations exploratoires et que nous avons eues avec le personnel des SAJ. A l'inverse – mais cela confirme encore les lacunes d'une seule approche quantitative -, certains dossiers pouvaient très bien donner à voir beaucoup de traces de la parole mais cette profusion ne disait rien, a priori, de la « qualité » de sa prise en compte par les professionnels ; et on ajoutera encore ceci : certains professionnels, tout en créant de toutes pièces la mise en œuvre pratique de leurs prestations depuis quelques dix ans d'existence du décret, « enregistraient » et « traitaient » leurs propres traces de la parole des familles selon des techniques n'ayant rien à voir avec la tenue des dossiers mais bien avec celles du déroulement de leurs rencontres, avec un souci tant d'efficacité que de déontologie pour leur travail donc mais qui échappaient complètement au volet quantitatif⁷.

⁷ Deux exemples devraient suffire pour illustrer ce point : « *Il arrive des fois, nous dit un conseiller, que pour vraiment bien travailler avec les gens, je met de côté les dossiers et surtout je leur parle en wallon si je pense que ce sera plus efficace. Et ça marche* ». Il est aussi plutôt évident que les traces de ces conversations, en wallon, ne se retrouveront jamais retranscrites dans les dossiers. Un autre nous dira approximativement ceci : « *Il y a des moments d'alliance avec les jeunes et où je prend de vrais risques avec eux. Si je devais tout annoter dans les dossiers, je me ferais peur à moi-même* » ; commentaire qui en dit long lui aussi sur l'intérêt qu'il y a à entendre ce que les conseillers et les délégués ont à dire de leur perception de la parole des jeunes (et des familles) et du sort qu'ils savent à l'occasion lui réserver.

Enfin, il y avait encore une troisième raison pour s'intéresser aux conseillers et aux délégués de l'aide sur la question des traces de la parole des familles (première raison : leur soutien à la recherche ; seconde raison : le repérage de « leurs » traces). Toute démarche de recherche (qui voudrait se respecter à ses propres yeux autant qu'être respectée aux yeux de collègues) doit prévoir un ensemble de précautions méthodologiques et elles sont pour l'essentiel au nombre de trois. Les deux premières concernent d'une part la fiabilité et d'autre part la validité ou la pertinence des données et ce, pour ces deux conditions, en rapport avec la réalité des faits. Nous venons de tenter d'expliquer (dans les paragraphes qui précèdent, l'un sur la notion même de trace et l'autre sur les lieux de leur enregistrement – dossiers et/ou déroulement relationnel du travail -) en quoi le *design* présenté initialement pouvait, selon nous, faire justice à ces deux premières conditions. La troisième condition est celle d'une possible reproductibilité des données⁸. De quoi s'agit-il ? Une recherche n'a réellement de valeur que si elle peut entrer dans le pot commun des travaux entrepris par des collègues ; qu'il s'agisse de leur part de récuser certaines des données ou de les confirmer est sans guère d'importance ici. Par contre il faut, pour satisfaire cette condition de reproductibilité, que les travaux à venir puissent redémarrer sur des bases identiques et identifiables à celles menées au départ. Pour nous faire comprendre, le mieux est encore de prendre un exemple concret : supposons que dans un dossier, on cherche à identifier la tonalité émotionnelle de cette trace « *l'enfant est actuellement dans un établissement primaire de l'enseignement spécial* ». S'agit-il là d'une information qui stigmatise ou qui disqualifie le potentiel éducatif de l'enfant ? Ou alors s'agit-il d'une information qui a été incluse dans le dossier afin de tenter de construire un projet d'aide et d'intervention « à la hauteur » des capacités du jeune et ceci afin de ne pas mettre la « barre trop haut » et de lui éviter un échec ultérieur ? S'agit-il – autre possibilité encore et pas si rare que cela au demeurant - d'une information sans conséquence, c'est-à-dire qui est versée au dossier parmi une quantité d'autres informations mais qui resteront « inertes » en termes d'action à entreprendre ? Mais la même information, récoltée dans le même dossier détenu par le même professionnel de l'aide devrait pouvoir être cataloguée ou répertoriée dans une même catégorie par un chercheur et puis par un de ses collègues. Or pour qu'il en soit ainsi, nous devons nous assurer du sens (à la fois en termes de « quelle est son importance sur le fond ? » et en termes de « quelle est son importance pour

⁸ A l'attention des lecteurs qui souhaiteraient approfondir ces questions de méthode et les garanties de rigueur dans l'exécution d'un travail de recherche universitaire, voir entre autres QUIVY, R. , VAN CAMPENHOUDT, L. (1988), *Manuel de Recherche en Sciences Sociales*, Paris : Dunod

l'action compte tenu entre autres des contraintes de celle-ci ? ») de la trace inscrite au dossier et ce(s) sens, seul le professionnel (sans même parler des familles bien entendu) peut nous aider à le(s) déterminer avec exactitude.

Pour terminer cette section, on ajoutera que l'articulation entre le volet quantitatif et le volet qualitatif a été présenté sous l'intitulé générique de recherche-action. Ce terme quelque peu énigmatique rassemble les trois dimensions que nous avons voulu mettre dans le projet :

- (1) son aspect citoyen et de rencontres entre les parties concernées par la problématique ;
- (2) l'élucidation par les chercheurs de cas types de traces et de situation de travail ;
- (3) l'éclaircissement du sens de ces traces par les acteurs de leurs enregistrements, à savoir les délégués et les conseillers⁹.

La première rencontre élargie avec les commanditaires de la recherche

C'est le 16 janvier 2001 qu'une première rencontre a eu lieu avec ceux et celles qui allaient constituer plus tard le noyau de départ du comité d'accompagnement de la recherche mais qui pour l'heure se sont présentés à nous comme étant les commanditaires du travail à entreprendre. A ce moment, le contrat de recherche était signé avec l'administration et les deux chercheuses avaient signé le leur avec leur employeur, c'est-à-dire avec le recteur de l'université de Liège. Par ailleurs, les quelques semaines qui avaient précédé cette réunion avaient été mises à profit pour réaliser les premiers contacts avec le terrain des SAJ. Nous étions optimistes : des conseillers et des délégués avaient accepté de nous recevoir ; ils étaient d'accord de nous revoir ; ils étaient tous à la fois surpris et intéressés par la problématique du travail. Surpris et intéressés donc, pour ces raisons qu'ils avaient bien cette problématique à cœur¹⁰ mais qu'ils apprenaient aussi qu'ils auraient peut-être à « monter dans un train en marche » alors qu'ils auraient été partants dès le départ si l'occasion leur en avait été offerte. Nous étions enthousiastes.

Le déroulement de la réunion fut pour nous une expérience pénible.

⁹ Cette « volonté de faire » est, par exemple, rendue opérationnelle par la pratique des *Focus Group* ; voir entre autres SIMARD, G. (1989), *La pratique du « Focus Group »*, Laval : Mondia

Nous n'étions pas préparés à prendre connaissance de ce qui allait être dit et surtout nous étions à cent lieues d'imaginer que les propos tenus allaient l'être. Les portes parole des collectifs des familles ne jugeaient pas le *design* intéressant. En particulier le volet qualitatif ne pouvait pas être accepté de leur part et cet avis était exprimé avec détermination ; ils n'en voulaient pas. Nous n'avons pas tout compris quant à ce qui se passait lors de cette rencontre, du moins dans le feu de l'action. A tout le moins, nous avons la perception que cette réunion, très vite, avait perdu son aspect de discussion technique entre les commanditaires et les chercheurs et qu'elle prenait une autre allure : celle d'un désaveu. Quand au fond des propos tenus, nous avons cru comprendre ceci : la question de savoir « quel est le sort réservé à la parole des familles » était une des prérogatives des collectifs, certainement pas celle des chercheurs. Cette position est bien entendu compréhensible si on garde à l'esprit le travail communautaire mené par les collectifs en leur sein mais, malheureusement, elle signifiait, de leur point de vue, l'équivalent d'une fin de non recevoir pour cette partie de notre projet. Mais c'est aussi l'ensemble du projet qui, méthodologiquement, vacillait à cette occasion. Nous avons également pu comprendre, immédiatement après cette réunion, que les collectifs et leurs représentants avaient par derrière eux l'expérience de rencontres et surtout de collaboration avec d'autres équipes de recherche ; cette équipe (ou ces équipes ; nous n'en savons rien à vrai dire) avai(en)t elle(s) aussi répondu à l'appel d'offre et c'est d'autres visages qui étaient manifestement attendus autour de la table¹¹. Nous nous sommes sentis comme acculés devant un ultimatum : soit « rabattre » le plan de travail vers son volet quantitatif de consultation des dossiers et se limiter à ce volet, soit nous retirer mais cette possibilité n'était plus jouable. Nous avons donc « accepté », la première « solution ».

La continuation du travail

Le déroulement des comités d'accompagnement qui ont suivi cette réunion de janvier 2001, ont été marqués par un climat relationnel nettement plus serein. Des professionnels de

¹⁰ « *S'interroger sur la parole des familles, c'est dans la suite logique du décret, nous dira un conseiller, c'est vers là qu'on se dirige.* »

¹¹ Est-ce par peur du ridicule ou à cause de l'embarras de la situation ? Toujours est-il que nous n'avons pas cherché à connaître l'identité des chercheurs concernés et ce tout au long du déroulement de la recherche. Sans doute parce que nous aurions pu ainsi identifier des collègues et néanmoins amis parmi eux et puis, que leur dire qui ne mette éventuellement cette amitié à mal d'autant que, semble-t-il, du côté des projets non retenus des manifestations de protestation se sont faits jour par la suite ?

l'aide à la jeunesse se sont ajoutés au groupe et, à bien des égards, l'aspect citoyen que nous anticipions dans notre travail s'est en quelque sorte déroulé sous nos yeux.

Mais les difficultés techniques et de fond, pour notre travail, ne nous ont plus quitté depuis cette décision. Et l'anxiété vécue par les chercheurs après cette réunion, ne les a plus quitté elle non plus. Le lien étant rompu entre les deux volets du travail, nous avons été amenés à devoir remettre plus d'exigence dans la représentativité des données collectées. A la suite de quoi, il nous est par ailleurs apparu que cette façon de faire consommait plus de temps que celui qui était à notre disposition. Certaines difficultés ont été exprimées devant le comité d'accompagnement le 22 février, dans le rapport intermédiaire du début du mois d'avril et lors du comité d'accompagnement du 24 avril. A chaque fois, lors de ces rencontres, des réaménagements dans le déroulement du plan de travail ont pu être trouvés et acceptés par les parties en présence. Ils redonnaient une forme d'espoir aux chercheurs et ils « relançaient » le processus. Quelques jours avant le comité d'accompagnement du 07 septembre, cela étant, nous étions véritablement, entre nous, dans un moment de crise : avoir fait l'impasse sur le volet qualitatif nous amenait à produire des données à propos desquelles nous ne pouvions décidément pas être assurés de leur caractère « correct », c'est-à-dire à la fois de leur pertinence quant à leur sens et de leur fidélité au terrain.

La lecture du rapport

Informée de ces avatars, la lecture du rapport présenté aux membres du comité d'accompagnement se doit d'être précédée de ces dernières remarques.

Sur le versant de ses limites, et de manière toute générale, le rapport n'est pas à proprement parler une source d'expertise et donc non plus de satisfaction particulière pour nous. Et c'est là un euphémisme. Nous avons, au mieux, le sentiment d'avoir « fait ce qu'il nous était possible de faire » (dans les deux sens possibles de cette expression) mais sans guère plus.

Sur l'autre versant, et si le lecteur veut bien être attentif à cet aspect des choses, le rapport présente cependant des informations qui peuvent être utilisées par les parties en présence dans le cadre de la dynamique de leurs rencontres. Et ce n'est peut-être pas là, compte tenu du contexte d'ensemble, un insuccès. On ne détaillera pas ces informations ici puisqu'elles se trouvent dans les pages qui suivent directement cette note d'introduction mais elles indiquent des tendances, des hypothèses de travail qui – nous pensons raisonnablement cela - sont de nature à faire se rencontrer les parties (les représentants des familles et les professionnels de l'aide à la jeunesse) sur la base d'une problématique, mais « revisitée » en quelque sorte et, surtout, à terme, commune et partagée. Le lecteur se rendra compte par lui-même que, lors de nos observations et de notre enquête, c'est un champ de pratiques bien plus hétérogène que prévu et plus complexe aussi qui s'est dévoilé à nous ; et qui rend quelque peu caduques les jugements stéréotypés comme par exemple l'opposition entre « aide contrainte » et « aide négociée ». C'est ce décalage entre la réalité et ses représentations habituelles qui devrait alimenter et favoriser une reformulation commune de la problématique de la parole des familles.

C'est là, en conclusion de cette note, le seul véritable souhait que nous mettons sur la table du comité d'accompagnement.

Liège, novembre 2001.

Chapitre I : Choix méthodologiques et échantillon

1. Choix méthodologiques

Durant tout le processus de cette recherche, nous avons été « pris entre deux feux » : celui des objectifs de l'étude et celui des conditions de faisabilité du projet (imposées par le terrain et par la méthodologie) ; en d'autres termes, entre notre responsabilité de chercheur et notre obligation de moyens vis-à-vis des commanditaires et des partenaires du projet. Sans cesse, nous avons tenté de « maintenir un cap » qui assurerait, du moins à minima, la représentativité des données, mais également leur validité par rapport à l'objet de recherche.

Beaucoup de précautions et de rigueur méthodologiques ont été mises en oeuvre autour de la constitution de l'échantillon : les garanties en termes de représentativité nous ont obligés à prendre des décisions, des détours et des restrictions dans le tirage des dossiers au sein de chaque arrondissement. Nombre de ces décisions ont sans doute perdu de leur pertinence aujourd'hui puisque le nombre de dossiers « encodables »¹² n'a pu atteindre le chiffre escompté de 200, sur lequel reposaient les autres exigences en termes de représentativité (en dessous de 200 dossiers, il est illusoire de prétendre obtenir des résultats statistiquement significatifs).

L'effectif total de dossiers qui ont pu faire l'objet d'un encodage systématique s'élève à 85. Ce chiffre est évidemment trop faible pour prétendre à une analyse statistique approfondie et encore moins à des calculs de probabilités. Aussi, l'analyse se limitera donc essentiellement à des tableaux de fréquence et tableaux de fréquences croisées. L'objectif sera de décrire, à partir de ces chiffres, l'échantillon de dossiers consultés, non pas tant en vue de poser des généralisations à l'ensemble des dossiers, mais simplement comme premier matériau exploratoire permettant d'alimenter la réflexion à propos de l'apport de la parole des familles dans les SAJ.

Les chiffres que nous proposons, sous forme de pourcentages, ne sont pas à examiner indépendamment les uns des autres; s'attacher aux pourcentages précis n'a guère de sens. Par contre, un certain intérêt réside certes dans la mise en évidence des extrêmes (pourcentages maximum et minimum) et des écarts entre ces pourcentages. Les chiffres sont donc à lire et à interpréter, non en tant que généralités, mais plutôt en termes de tendance, comme **le reflet de ce que nous avons observé et donc, de ce qu'il est au moins possible d'observer dans un dossier**, et plus particulièrement dans les documents du dossier rédigés par les SAJ. Les commentaires que les résultats suscitent sont à considérer que comme des hypothèses ou des repères permettant de poursuivre le dialogue entamé dans le contexte particulier du comité d'accompagnement de cette recherche entre les conseillers des SAJ, l'Administration de l'Aide à la Jeunesse et les associations partenaires qui représentent les familles (précarisées).. **Le présent travail n'a en effet de sens que replacé dans la continuité de ce dialogue.**

¹² Le nombre de dossiers consultés est bien supérieur à l'effectif de l'échantillon du fait de la longueur et de la difficulté inhérentes à l'élaboration de l'outil d'encodage définitif.

Un autre apport de cette recherche réside aussi sans doute dans la manière d'agencer les données et de construire certaines catégories. La plupart d'entre elles ont effectivement été construites au fur et à mesure que le processus de recherche avançait, en fonction de la réalité des dossiers consultés et des éclairages du comité d'accompagnement. Plus que les chiffres eux-mêmes, c'est sans doute ce travail imposé à la fois par les contraintes méthodologiques et par le matériau récolté qui permettra, par l'éclairage qu'il pose sur les dossiers et sur la participation des familles dans le processus d'aide, d'offrir des pistes de réflexion pour la suite du processus.

Remarques :

- Pour simplifier la lecture; les pourcentages ont été arrondis à l'unité (ou dans certains cas, à la demi unité) ce qui crée parfois des « erreurs » d'arrondis dans les pourcentages totaux.
- Le terme « famille » ne renvoie pas nécessairement au ménage bi-parental avec enfant et le terme « parents » est utilisé dans une acception large. Il ne nous a en effet pas été possible de tenir compte de la complexité des systèmes familiaux ni de distinguer la nature des liens de filiation avec suffisamment de précision dans des catégories pré-construites et à partir des informations contenues dans les dossiers. Chaque fois que nous utiliserons le terme « parents », nous désignerons donc (par défaut) effectivement les parents biologiques (qui sera toujours l'acception privilégiée lorsque la famille naturelle apparaît comme acteur dans le dossier) ou au moins un parent biologique et éventuellement son ou sa partenaire (lorsque l'autre parent n'est pas un acteur du dossier), soit les parents adoptifs ou les personnes qui, dans les faits, ont la garde de l'enfant.

2. Description de l'échantillon

2.1. LA POPULATION DE DEPART

Notre population de départ est constituée de l'ensemble des dossiers

- en cours ou classés ,
- ayant fait l'objet d'au moins une **investigation**,
- ouverts entre le 1^{er} janvier 1995 et le 31 décembre 2000¹³.

2.2. LES CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION

Malgré le fait qu'il ne soit pas représentatif de l'ensemble de la population entrée en contact avec les SAJ, notre échantillon est relativement bien « balancé » en ce qui concerne les caractéristiques de la population.

¹³ Pour plus de détails quant à l'élaboration de l'échantillon, voir le rapport intermédiaire (avril 2001)

2.2.1. Le sexe

Pratiquement autant de garçons que de filles sont concernés par les dossiers de notre échantillon.

Filles : 52%
Garçons : 48%

2.2. L'âge

Les trois catégories d'âge définies a priori (petite enfance, enfance, adolescence) sont équitablement représentées ; avec toutefois un nombre légèrement plus élevé de jeunes de plus de 14 ans.

Petite enfance (de 0 à 5 ans) : 33%
Enfance (de 6 à 13 ans) : 31%
Adolescence (14 ans et+) : 36%

2.3. La nationalité

Dans plus du tiers (35%) des dossiers consultés, l'information quant à la nationalité des enfants n'est pas explicitement présente, du moins dans les documents propres au SAJ. Parmi les dossiers où l'information est explicitement mentionnée, **la très large majorité des dossiers concernent des jeunes de nationalité belge**. Notons qu'il est relativement rare de trouver dans les dossiers des informations quant au *background culturel* des enfants¹⁴.

Belge : 52%
Non belge : 13%
Info non présente : 35%

Les 65% de dossiers pour lesquels nous avons cette information, (soit 55 dossiers sur 85), se répartissent dès lors comme suit :

Belge : **80%**
Non belge : 20%

¹⁴ A propos de la nationalité, comme d'ailleurs en ce qui concerne de nombreuses informations dans les dossiers, on peut se demander s'il est important ou non que cette information apparaisse dans les documents SAJ? *Cette information est-elle disqualifiante ?* Ces questions ne peuvent cependant se poser, et encore moins être

Remarque

Les autres variables descriptives relatives à la population telles que le revenu, la catégorie socioprofessionnelle, le type de ménage, le lieu de vie, etc. n'ont pu être prises en considération dans le cadre de cette étude étant données l'hétérogénéité des situations familiales concernées et l'hétérogénéité des traces qui en rendent compte dans les dossiers. Pour ces variables, il n'a en effet pas été possible de créer des catégories suffisamment opérationnelles (homogènes) et suffisamment valides (respectueuses de l'information contenue dans les dossiers) pour être encodées dans une logique d'analyse statistique.

Chapitre II : . L' « état des lieux » des dossiers : des indicateurs aux catégories d'analyses

Lors du comité d'accompagnement et dans le rapport intermédiaire relatif au processus de recherche, il a été convenu que l'analyse de la parole des familles dans les dossiers ne pouvait s'envisager que dans le cadre d'une « confrontation » entre les pratiques des professionnels d'une part et les attentes citoyennes des familles d'autre part. Le présent travail s'est donc recentré sur l'objectif d'établir un « **état des lieux** » des dossiers. Afin de rendre compte de ce que nous avons observé dans les dossiers, nous allons dans ce chapitre expliciter notre démarche consistant, au départ d'indicateurs (ou de traces) présents dans le dossier, à définir des catégories d'analyses.

3.1. LES ARRONDISSEMENTS

Chaque arrondissement n'est pas représenté de la même manière au sein de notre échantillon ; **la seule exigence que nous avons tenu à maintenir est qu'au moins trois dossiers de chaque arrondissement soient repris dans l'échantillon.**

Les dossiers se répartissent par arrondissement de la manière suivante :

Arlon :	5 dossiers
Bruxelles :	9 dossiers
Charleroi :	4 dossiers
Dinant :	6 dossiers
Huy :	6 dossiers
Liège :	16 dossiers
Marche :	4 dossiers
Mons :	3 dossiers
Namur :	16 dossiers
Neufchâteau :	4 dossiers
Nivelles :	4 dossiers
Tournai :	4 dossiers
Verviers :	4 dossiers

3.2. L'ANNEE D'OUVERTURE DES DOSSIERS

La moitié des dossiers de notre échantillon sont des dossiers ouverts entre 1995 à 1997 ; l'autre moitié étant constituée de dossiers dont la date d'ouverture se situe entre le 1er janvier 1998 et le 31 décembre 2000.

Dossiers ouverts entre 1995 et 1997 :	51%
Dossiers ouverts entre 1998 et 2000:	49%

3.3. L'ETAT DES DOSSIERS

Nous appelons « état » du dossier le fait que celui-ci est ou non classé au moment de la consultation des dossiers dans les SAJ. **La plupart des dossiers tirés au sort sont des dossiers clôturés ; un dossier sur cinq était « en cours » au moment du recueil des données**, c'est-à-dire entre le mois de mai et le mois de septembre 2001.

Dossiers clôturés : 79%

Dossiers en cours : 21%

3.4. LA DUREE DE VIE DES DOSSIERS

La variable « durée de vie » rend compte ici de la **durée pendant laquelle un dossier est resté ouvert** sans (ou quasiment sans) interruption (certains dossiers clôturés et réouverts quelques semaines plus tard ont été considérés comme étant restés ouverts). Lors de l'encodage des données, trois catégories ont été construites quant à la durée de vie des dossiers :

Catégories de la variable	Signification
Dossiers « courts »,	durée de vie inférieure à 6 mois
Dossiers « moyens »	durée de vie comprise entre 6 mois et 2 ans
Dossiers « longs »	dossiers ouverts pendant 2 ans au moins

Globalement, les dossiers, dans notre échantillon, se répartissent relativement équitablement selon ces trois catégories : **un tiers des dossiers ont une durée de vie courte, un peu plus du tiers ont une durée de vie moyenne et un peu moins d'un tiers ont une durée de vie longue**. Notons que dans 8% des cas, nous ne pouvons apprécier la durée de vie dans la mesure où le dossier est ouvert depuis moins de 2 ans et pas encore classé. Les 78 dossiers pour lesquels nous possédons l'information se répartissent comme suit :

Dossiers « courts » (- de 6mois) :	33 %
Dossiers « moyens » (de 6mois à 2ans):	37 %
Dossiers « longs » (+ de 2ans) :	30 %

La variable « durée de vie » ne rend pas exactement compte de la durée pendant laquelle une famille est suivie au sein du service, car le dossier peut, et cela est apparu fréquemment dans les dossiers que nous avons consultés, être clôturé puis ouvert à nouveau un peu plus tard. Cependant, vu l'hétérogénéité des pratiques au sein des services, que ce soit dans le temps¹⁵ ou entre les différents arrondissements, il n'a guère été possible de tenir compte de cette dimension dans l'encodage des données. En effet :

- dans certains cas, lorsqu'une famille a déjà fait appel au SAJ ou si elle a précédemment été interpellée par le SAJ, cette famille conserve « physiquement » le même dossier;
- dans d'autres cas, un nouveau dossier est ouvert auquel le précédent est adjoint ensuite;
- dans d'autres cas encore, il n'est pas nécessairement fait mention du dossier précédent (soit pour des contraintes pratiques d'encodage soit, selon certains services, pour ne pas « déterminer une famille par ses antécédents ou par la perception que les professionnels en ont eu à un moment donné »).

3.5. L' « EPAISSEUR » DES DOSSIERS

Lors de la consultation des dossiers dans les SAJ, nous avons répertorié tous les documents qui apparaissaient dans chaque dossier. Nous pouvons ainsi donner une idée assez précise de ce qu'ils contiennent. Cependant, dans le présent contexte, l'épaisseur ne se mesure pas en centimètre, car, si un même document comporte au moins une **page**, il peut parfois en contenir un très grand nombre¹⁶. **L'épaisseur du dossier ne se mesure donc pas en nombre de pages, mais bien en nombre de documents de nature différente qu'il renferme.**

Les dossiers consultés comportent **en moyenne 45** documents ; le nombre de documents oscille entre 4 et 333 pour un même dossier.

Une première catégorisation peut être effectuée :

Catégorie de la variable	Signification
Dossiers « <i>très fins</i> »	dossiers qui comportent moins de 25 documents
Dossiers « <i>plutôt fins</i> »	dossiers qui comportent entre 25 et 50 documents
Dossiers « <i>plutôt épais</i> »	dossiers qui comportent entre 50 et 75 documents
Dossiers « <i>très épais</i> »	dossiers qui comportent plus de 75 documents

¹⁵ Les pratiques ont effectivement évolués sur ce point entre 1995 et 2001, apparemment suite, entre autres à certaines adaptations relatives à la notification des dossiers et à l'encodage de ceux-ci dans la banque de données Sygmajed.

¹⁶ C'est notamment le cas des Pro Justicia et des auditions judiciaires

Dans notre échantillon, **la plupart** des dossiers sont **très fins** et **un dossier sur cinq** peut être considéré comme **très épais**. Voici la répartition exacte des dossiers selon l'épaisseur:

Dossiers « <i>très fins</i> » :	47%
Dossiers « <i>plutôt fins</i> » :	22%
Dossiers « <i>plutôt épais</i> » :	11%
Dossiers « <i>très épais</i> » :	20%

Pratiquement, nous nous limiterons la plupart du temps à distinguer **deux** catégories, à savoir

- les dossiers « *fins* » qui comportent moins de 50 documents
- les dossiers « *épais* » qui comportent plus de 50 documents.

Ainsi, selon cette répartition, les **deux tiers** des dossiers peuvent être considérés comme relativement **fins** et **un tiers** comme relativement **épais**.

Dossiers « <i>fins</i> »:	69%
Dossiers « <i>épais</i> »:	31%

3.6. LE DEMANDEUR

Alors que la « demande » nous est apparue d'emblée comme trop complexe à prendre en considération dans le cadre d'une analyse statistique, l'identification du demandeur semblait a priori relativement aisée à réaliser lors de la consultation des premiers dossiers tests¹⁷. La spécificité de la pratique des SAJ¹⁸ et la diversité des situations qu'ils rencontrent font cependant en sorte que le demandeur qui apparaît dans les dossiers est lui aussi très diversifié. Les contraintes d'encodage nous obligeaient donc à faire fi des particularités et à regrouper les différents demandeurs en catégories. Trois catégories principales d'acteurs ont été retenues :

- la « **justice** » au sens large : Parquet, Juge de la Jeunesse, SPJ, services de police,...
- les **tiers** : école et PMS, services sociaux, ONE, pouponnière, aide familiale, particuliers, etc.¹⁹
- la **famille** : le jeune, ses parents, ou de proches familiaux (grands parents, tantes et oncles, famille d'accueil, etc.)

¹⁷ Evidemment, les données recueillies autour du demandeur ne rendent pas nécessairement compte en détail de la manière dont la demande a été effectivement amenée au SAJ et quel a été son cheminement.

¹⁸ Cette spécificité tient notamment au fait que les services de l'aide à la jeunesse peuvent être interpellés soit par le bénéficiaire lui-même ou sa famille soit par un tiers, professionnel ou non. Ils peuvent en outre être mandatés par le secteur judiciaire.

¹⁹ Nous n'avons pas distingué dans cette catégorie entre tiers « professionnels » et « non professionnels » dans la mesure où certains professionnels s'adressent au SAJ en tant que particulier ou que certains particuliers en contact avec le SAJ de par leur profession interpellent le SAJ à propos d'une situation qu'ils rencontrent en dehors de leur mandat professionnel (par exemple un juge qui interpelle le SAJ à propos d'une situation concernant la famille d'un ami; une puéricultrice ou une aide familiale qui informe le SAJ qu'elle est inquiète à propos de ses voisins, etc.)

Cependant, quelques fois, nous avons été bien en peine, à partir des traces écrites de distinguer, parmi les différentes personnes impliquées au niveau des premiers contacts, le véritable *initiateur* de la demande. Nous avons notamment constaté dans plusieurs dossiers que, si la famille n'était pas le principal ou le premier demandeur, celle-ci participait parfois clairement à initier la « demande ». *Quel demandeur retenir lorsque la famille se rend au SAJ « vivement conseillée » par un tiers ou la justice?*

Exemples :

- une famille se présente au service et figure comme demandeur dans la fiche de premier contact, alors que le dossier comporte un courrier du Parquet, à peine antérieur ou postérieur à ce premier contact, qui transfère la situation au SAJ ;
- une famille est clairement *exhortée* à se rendre au SAJ par un agent de police, lors d'une audition au commissariat;
- un même dossier comporte plusieurs « *fiches de premiers contacts* », à quelques jours, voire quelques heures d'intervalle; chacune mentionne des demandeurs différents et le dossier donne l'impression d'avoir été ouvert du fait de la conjonction de ces premiers contacts (épistolaires, téléphoniques ou en face à face)²⁰;
- certaines demandes sont réellement conjointes ou « mixtes » : les parents sont physiquement accompagnés par des tiers lors des premiers contacts.

Pour ces cas, nous avons créé une catégorie « mixte » qui regroupe les dossiers dans lesquels on repère les traces d'une demande émanant clairement d'un tiers ou du secteur judiciaire (au sens large), mais dans lesquels la famille participe tout aussi clairement à la formulation de la première demande. Sans doute, chaque demande relève en soi d'un processus mixte soit dès le départ soit qu'elle le devienne par la suite, mais cette catégorie ne regroupe que les dossiers pour lesquels il nous a paru trop « arbitraire » d'identifier nettement, à partir des traces contenues dans les documents SAJ du dossier, « le » premier ou le principal demandeur. Cette catégorie ne rend donc pas compte du fait que les familles aient été informées ou simplement conseillées par d'autres acteurs. **La notion de « demande mixte » implique ici la trace d'un acte simultanément ou quasi-simultanément posé par deux catégories d'acteurs distinctes (Justice, tiers, famille).**

Ainsi, peut-on dire que **la famille est « partie prenante » dans l'interpellation du SAJ dans environ un tiers des dossiers consultés**. Le tableau ci-dessous regroupe l'ensemble des modalités de la variable « demandeur » :

²⁰ Certains appels téléphoniques ne font effectivement pas l'objet de l'ouverture d'un dossier. Parfois une réorientation est envisagée d'emblée et/ou une première « solution » a pu être mise en place en réponse à une situation de crise. Ces dossiers constituent ce que plusieurs SAJ nomment « les téléphones verts »; ces derniers ne font cependant pas partie de notre échantillon, bien que nous ayons eu l'occasion d'en consulter certains lors de nos visites dans les services.

Justice	39%
Tiers	29%
Famille	21%
Famille+tiers	5%
Famille+justice	6%
« Mixtes »	11%
(= famille+justice ou tiers)	

Afin de rendre les analyses plus opérationnelles, on peut regrouper ces modalités en trois catégories au moins de deux manières. Une première manière de classer les données serait de considérer les demandes mixtes comme relevant soit de la justice soit d'un tiers ; ce qui donnerait lieu à la répartition suivante :

Justice (+mixtes)	45%
Tiers (+ mixtes)	34%
Famille	21%

De cette manière, **le secteur de la « justice » est à l'initiative de la demande dans la majorité des cas**, la demande émane ensuite plutôt de **tiers** ; les **familles occupant la dernière position et apparaissant comme le seul ou le principal demandeur dans environ un dossier sur cinq.**

Une seconde manière de procéder est de construire une catégorie qui regroupe les situations pour lesquelles la famille est directement impliquée dans la demande, soit qu'elle est effectivement le principal et/ou le seul demandeur, soit qu'elle participe effectivement à l'ouverture du dossier.

Justice	39%
Famille +mixte	32%
Tiers	29%

Ainsi, lorsque nous rattachons cette catégorie mixte à la catégorie famille, les résultats offrent une toute autre lecture : **la famille** peut être considérée comme un **demandeur aussi fréquent**, que les **tiers**. Il nous a paru intéressant, pour la réalisation des tableaux de fréquences croisées, de nous référer à la seconde catégorisation.

Nous avons ici une illustration de la nécessité, pour le chercheur, de s'informer auprès des professionnels (et des familles); leur avis à propos de leur expérience est en effet un passage obligé pour choisir entre deux manières de faire.

3.7. LE MOTIF D'OUVERTURE DU DOSSIER

Les motifs d'ouverture sont, dans les dossiers, libellés de plusieurs manières en fonction des arrondissements, des praticiens et de l'époque à laquelle le dossier est ouvert. Dans certains dossiers, le motif est clairement mis en évidence et se réfère à une terminologie et une classification propre au service (classification qui n'est pas partagée par l'ensemble des arrondissements bien qu'elle, a semble-t-il, peu à peu tendance à s'homogénéiser dans les dossiers les plus récents). Mais il est aussi des dossiers pour lesquels aucune terminologie précise n'est utilisée. Dans ces cas, il est délicat d'isoler, parmi les informations présentes, celle qui peut être considérée comme « le » motif d'ouverture du dossier. En effet, un dossier est rarement ouvert pour une seule raison et le motif d'ouverture renvoie à une demande, le plus souvent complexe et mettant nécessairement en présence plusieurs acteurs, qui n'ont pas le même point de vue sur la problématique. Une difficulté tient en outre au fait qu'il n'était guère possible de distinguer, à partir du seul dossier, ce qui relevait plutôt de la parole des familles de ce qui était interprété par le SAJ, et ce, au niveau du motif d'ouverture, comme en ce qui concerne l'ensemble des autres variables.

Quoiqu'il en soit, nous avons été amenés à reconstruire des catégories de manière inductive à partir des informations que nous avons pu trouver dans les dossiers (essentiellement au niveau des *premiers contacts*). Cette reconstruction s'est réalisée en deux grandes étapes. Nous présentons dans un premier temps le détail des motifs retenus, avec, dans certains cas, la présence de plusieurs motifs pour un seul dossier. La catégorie « *motif mixte* » regroupe en effet les dossiers pour lesquels il nous a été impossible de trancher a priori entre l'un ou l'autre des motifs. Nous proposerons ensuite une catégorisation plus synthétique nous permettant de réaliser des croisements avec d'autres variables. **Une fois de plus, nous voyons que la manière de regrouper les données a une influence absolument non négligeable sur l'interprétation des résultats.**

Premières catégories de motifs		Précisions
Comportements jeunes	20%	
Maltraitance	14%	
Relations parents/enfants	8%	
Négligences	7%	La négligence apparaît au moins dans 15% des dossiers
Déjudiciarisation	7%	
Problèmes liés à la garde de l'enfant	5%	
Absentéisme	5%	
Transfert compétences d'un SAJ vers un autre	4%	
« Danger » ²¹	4%	Le danger apparaît explicitement au moins dans 6% des cas
Situation de pédophilie	2%	
Demande de placement	2%	
Problème d'assuétudes chez les parents	2%	Les problèmes d'assuétudes apparaissent au moins dans 8% des dossiers
Problèmes de capacités éducationnelles	2%	
Relations familiales (conjugales ou avec grands-parents par exemple)	2%	Les relations familiales apparaissent au moins dans 5%
Problème de santé chez un parent	1%	
« Protutelle »	1%	
Problème de santé mentale chez le jeune	1%	
Organiser la fin d'un placement	1%	
Motif « mixte »:	11%	<ul style="list-style-type: none"> - Assuétudes+négligences (5%) - Relations familiales+négligences (3%) - Relations familiales + assuétude (1%) - Assuétude + pb de santé mentale (1%) - Pb de garde +danger (1%)

²¹ Lorsque le mot apparaît explicitement au niveau du motif d'ouverture du dossier.

On observe dans cette première répartition que, **dans un dossier sur 5, le problème initial est présenté comme un problème de comportements de l'enfant** ; nous verrons plus loin que cette catégorie de motif se rapporte essentiellement aux enfants de plus de 5 ans.

L'absentéisme scolaire n'apparaît que dans 5% des dossiers comme motif d'ouverture, mais il importe de préciser que les dossiers relatifs à l'absentéisme scolaire ont souvent été écartés de l'échantillon soit qu'ils n'avaient pas donné lieu à une investigation (or, nous avons convenu de nous intéresser uniquement aux dossiers comportant au minimum cette étape), soit, dans le cas de quelques arrondissements, parce qu'ils n'étaient pas intégrés au listing à partir duquel nous effectuons le tirage de l'échantillon (ces dossiers faisant l'objet d'un classement spécifique).

La maltraitance et les négligences de la part des parents ou des familiers apparaissent souvent comme motif d'ouverture de dossiers dans notre échantillon. Nous avons choisi de regrouper l'ensemble des motifs mentionnant les notions de maltraitance, de négligence et de **danger** (y-compris deux cas de pédophilie) en une seule catégorie. Ensemble, elles apparaissent comme le **motif le plus fréquent**. Notons que la mention explicite d'un danger constitue rarement un motif d'ouverture de dossier.

Une autre problématique générique plusieurs fois identifiée comme motif d'ouverture du dossier concerne **les problèmes relationnels**. A ce propos, il nous a paru intéressant de distinguer les problèmes relationnels **entre enfants et parents** qui apparaissent dans 8% des dossiers et les problèmes relationnels qui concernent **le couple parental ou les relations des parents avec d'autres familiers adultes** (notamment le compagnon ou la compagne, les grands parents, l'ex-femme ou l'ex-mari, etc.). Les problèmes relationnels des parents qui ne tiennent pas prioritairement à la relation parent-enfant (que nous avons appelons pour faire court, « relations familiales »), ont été regroupés avec d'autres motifs (conflits de garde, assuétudes et capacités éducationnelles) afin de construire la catégorie « *attitudes parentales* » (cette catégorie englobe la plupart des motifs « mixtes »).

Notons que, bien que relativement souvent évoqués dans les dossiers, les problèmes strictement « conjugaux » (que le couple soit marié ou non, constitué ou non des parents biologiques) n'apparaissent pas, dans notre échantillon, comme seul motif à l'ouverture du dossier; ils sont toujours accompagnés d'autres motifs tels que la négligence, le danger ou un problème de capacités éducationnelles.

En ce qui concerne la consommation de « drogues » ou les assuétudes, on constate que si ce motif apparaît comme seul motif d'ouverture dans seulement 2% des cas, il (et plus particulièrement l'alcoolisme) apparaît néanmoins comme un facteur associé au niveau du motif d'ouverture dans 8% des dossiers consultés.

Parmi les autres motifs, on retiendra la déjudiciarisation, les dossiers transférés d'un SAJ à un autre (« transfert compétences ») et la **demande** de placement (dans deux cas seulement).

Les principales catégories construites dans un second temps peuvent donc se résumer comme suit :

Catégories de la variable	Signification
« <i>Négl./maltrait./danger</i> »	Négligences/maltraitance/danger + pédophilie
« <i>Cpts enfant</i> »	Problèmes de comportements chez le jeune ou chez l'enfant +absentéisme
« <i>Attitudes parentales</i> »	Capacités et attitudes parentales problématiques (capacités éducationnelles, conflits familiaux, assuétudes, santé mentale etc.)
« <i>Relations P/E</i> »	Problèmes relationnels entre parents et enfant
« <i>Autres</i> »	Déjudiciarisation (7%), transfert compétences (4%), demande de placement (2%), etc.

A partir de cette seconde catégorisation, le tableau ci-dessous reprend une des manières possible de rendre compte de la répartition des dossiers selon le motif d'ouverture :

Négl./maltrait./danger	35%
Cpts enfant	25%
Attitudes parentales	14%
Relation P/E	8%
Autres	18%
Total	100%

La diversité des motifs d'ouverture d'un dossier, les choix quant à la catégorisation, les contraintes techniques (qui imposent par exemple un nombre limité de catégories) ainsi que le relativement faible effectif de dossier font que la catégorie « autre » prend une ampleur considérable (elle représente 18% des 85 dossiers), ce qui rend les résultats moins éclairants. Néanmoins, le problème se serait sans doute posé avec un nombre de dossiers plus élevé, car la difficulté tient surtout au fait que les dossiers se prêtent peu, dans leur état actuel du moins, et en fonction des objectifs de recherche définis, à une analyse quantitative. Ce qui est en cause ici c'est essentiellement **le caractère « éclaté » des pratiques et de la manière d'en rendre compte** ainsi que **le manque de standardisation** entre les différents arrondissements.

3.6. TYPE D'AIDE

Bien que l'intervention du SAJ se définit comme une « aide », non contraignante à destination des jeunes et plus généralement des familles, nous savons que certaines familles vivent l'intervention du SAJ comme une « justice parallèle », comme une « aide » plus ou moins imposée, ou comme une dernière chance avant le recours aux voies judiciaires. Nous avons en effet constaté, dans les traces écrites du dossier que certaines interventions comportaient une connotation plus « négociée » que d'autres.

La variable « type d'aide » rend donc compte de **la modalité la plus prégnante selon laquelle le processus d'aide paraît se décliner dans l'ensemble du dossier**, ou plus exactement la tendance générale, à partir des traces figurant dans le dossier, avec laquelle la famille semble vivre le processus. *Le processus tel qu'il apparaît dans les traces écrites que constituent le dossier s'apparente-t-il à une aide plutôt « contrainte » ou à une aide plutôt « négociée »?* Pour trancher entre ces deux modalités d'aide, nous nous sommes référés à certains extraits ou compte-rendus du discours des familles conjugués si nécessaire à différents indicateurs dont les informations sur la participation de la famille, la place de la famille dans la demande, la présence ou non d'un accord dans le dossier, etc. Cette variable fait donc largement appel à la « subjectivité » des chercheurs (notamment par rapport au choix des indicateurs pris en considération pour évaluer la modalité de l'aide) dans la mesure où, il n'y a pas d'espace prévu dans le dossier pour une information de ce type. Notons que dans 7% des cas (à savoir 6 dossiers sur les 85), elle n'a d'ailleurs pu être encodée ; l'information à notre disposition étant soit insuffisante soit contradictoire.

Dans certains cas, il apparaît cependant clairement que **l'aide est contrainte pour un ou plusieurs membres de la famille et négociée pour d'autres** (pour l'un des deux parents, pour le jeune et pas pour les parents, pour les parents et pas pour le jeune, etc.), une troisième catégorie a été construite en cours de consultation de dossiers que nous appellerons « aide en partie négociée ».

Voici comment 79 dossiers se répartissent dans les trois catégories :

aide contrainte	35,5%
aide négociée	54,5%
aide en partie négociée	10%

La majorité des dossiers apparaissent donc comme plus proches du pôle de la négociation que de celui de la contrainte, malgré le fait que, dans notre échantillon, la demande émane, le plus souvent du secteur judiciaire.

La variable « type d'aide » est estimée d'abord à partir des traces écrites d'un processus, c'est-à-dire à partir des représentations des professionnels du SAJ quant à leur intervention et quant à la perception par les familles de cette intervention²².

Cette remarque évoque la difficulté à laquelle nous avons été confrontés dans la construction de nombreuses variables. Pour rendre compte par exemple du *vécu* de la famille par rapport à l'intervention, nous avons procédé de deux manières :

1. en définissant des « indicateurs objectifs »;
2. en nous basant sur le texte qui en rend compte dans les dossiers.

Or, dans chacune de ces deux approches, nous avons rencontré d'importants obstacles. Dans la première, nous nous sommes aperçus que les critères qui dans d'autres études peuvent paraître « objectifs » n'avaient pas le même statut dans le cadre de la présente recherche du fait essentiellement de l'éclatement des pratiques et de leur hétérogénéité selon les arrondissements. Sans avoir d'idée précise sur ce qui, pour les familles et dans ce contexte, est déterminant dans le fait de percevoir l'aide comme contrainte ou comme négociée, nous ne pouvions nous baser que sur des constructions a priori ou des critères employés dans d'autres contextes. Le risque étant de s'éloigner de la réalité observée et de (re)produire ainsi un savoir « théorique » sur la problématique étudiée. C'est pour éviter ce risque que, tout au long du processus, nous avons été attentifs à ne pas utiliser d'emblée les catégories existantes pour décrire le contenu des dossiers²³.

La seconde démarche (plus « qualitative ») ne s'est guère révélée plus satisfaisante. En effet, les traces apparaissant dans le dossier quant au vécu des familles sont la plupart du temps, diluées dans l'écrit et disséminées à plusieurs endroits du dossier. Une fois l'information repérée dans le dossier, il s'agissait alors, et c'est à ce moment que nous rencontrions sans doute les plus gros obstacles, de traduire cette information en un mot ou une croix dans une case. Maintes fois nous avons remanié notre grille d'encodage afin de rester fidèle à la fois aux contraintes du terrain, aux contraintes méthodologiques et aux attentes des commanditaires quant à l'objet de la recherche. Nous sommes finalement parvenus à nous fixer sur une version de la grille, qui était effectivement opérationnelle, mais qui jusqu'aux dernières consultations de dossiers n'a cessé de nous questionner, voire de nous frustrer...

Finalement, nous avons convenu de procéder à un mixte de ces deux approches tout en étant parfaitement conscients de leurs limites quant à la représentativité²⁴, mais également quant à leur validité²⁵.

²² *Comment la famille a-t-elle effectivement vécu l'intervention du SAJ? Faut-il ou non en rendre compte dans les dossiers?*

²³ Ce qui explique notamment pourquoi, nous avons préféré ne pas encoder certaines variables telles que le type de ménage, la catégorie socioprofessionnelle, etc. puisque les catégories « classiques » ne nous permettaient pas de rendre de ce que nous observions.

²⁴ *Est-il possible d'observer la même chose dans les différents dossiers? Une information recueillie dans un arrondissement a-t-elle le même « statut » que la même information recueillie au sein d'un autre arrondissement? Etc.*

3. 8. LA « MESURE » OU LA « PRINCIPALE MISSION » DE L'INTERVENTION

Comme pour la plupart des variables, la variable « mesure » a été reconstruite au moment de l'encodage dans la banque de données. Nous ne nous sommes pas référés aux classifications en vigueur au sein des SAJ pour définir les catégories de la variable « mesure »; d'abord parce que les terminologies varient encore fortement d'un service à l'autre, et ensuite parce que souvent la classification utilisée nous est apparue trop réductrice ou trop peu valide par rapport à notre objet de recherche (au même titre d'ailleurs que les classifications en vigueur dans la banque de données Sygmajed). Au départ, nous associons le terme « mesure » à la notion de décision : nous pensions donc pouvoir identifier, dans les dossiers, les principales décisions réalisées aux différentes étapes du dossier. Cependant, au cours des consultations de dossiers, nos premières tentatives de catégorisation se heurtèrent au nombre élevé de décisions dans certains dossiers. *Mais qu'est-ce au juste une décision ?* Très vite, face à l'hétérogénéité des pratiques et des dossiers, il s'est avéré difficile de circonscrire clairement cette notion de décision et d'opérer une hiérarchisation entre les différentes décisions qui nous aurait permis de définir, dans tous les dossiers, la mesure principale.

A ce stade de l'analyse donc, nous proposons de redéfinir la variable « mesure » comme la « principale mission de l'intervention » qui apparaît à la lecture du dossier. Les modalités de cette variable ont été construites par essais et erreur, à partir notamment du contenu des documents SAJ, et plus particulièrement peut-être des accords ou des rapports de classements conjugués à divers indicateurs tels que les acteurs concernés dans le dossier, les « expertises » réalisées, les informations autour de la demande; etc. Bien que les différentes catégories de la variable ne soient pas exhaustives, et que l'on trouve souvent plusieurs « missions » pour un même dossier, nous avons à chaque fois retenu une seule modalité par dossier, à savoir celle qui nous paraissait la plus prégnante en fonction des traces dont nous disposions. Il importe cependant de noter que le placement a été considéré dans tous les cas comme prévalent sur les autres missions : lorsqu'un placement a été réalisé au cours du processus d'aide, celui-ci apparaît donc comme la principale mission de l'intervention.

²⁵ *Ce que l'on recueille comme information correspond-il bien à ce que l'on recherche?*

Catégories	Précisions
« Placement »	placement de courte ou de longue durée en institution ou en famille d'accueil
« Soutien »	soutien d'un ou de plusieurs membres de la famille dans la recherche et la mise en place de solutions
« Gestion de conflits »	rôle s'apparentant à la médiation entre les membres d'une famille ou entre des tiers et la famille
« Encadrement/surveillance »	rôle s'apparentant davantage au contrôle social vis-à-vis du jeune et/ou de ses parents (rôle de garant vis-à-vis de la société et/ou rôle de prévention vis-à-vis de la famille)
« Autre »	mise en autonomie, retour en famille, etc.

L'ensemble des **missions d' « encadrements ou de surveillance »** relatives à la famille (les parents, les enfants ou les deux), constitue la **catégorie la plus représentée** au sein de notre échantillon (30% des dossiers). **Le quart des dossiers** donne lieu à un **placement** et **un autre quart** des missions s'apparente plutôt au **soutien** de la famille.

Les autres dossiers sont surtout consacrés à la « **gestion de conflits** » ou la « médiation » surtout au sein des familles ou éventuellement entre les familles et les tiers (professionnels ou non).

Voici comment les dossiers se répartissent en fonction de ces catégories.

Placement :	26%
Soutien :	24%
Gestion de conflits	15%
Encadrement/surveillance des parents	15%
du jeune	11%
des parents et du jeune :	4%
Encadrement de la famille :	30%
Divers (autonomie, retour en famille, etc.) :	5%

3. 9. L'ISSUE DU DOSSIER

La fin ou « *l'issue* » du dossier ne signifie pas nécessairement la clôture de celui-ci. Cette variable a trait pour nous à la manière dont le dossier se termine au moment où nous l'avons consulté. Les catégories de cette variable se sont construites à partir des traces relatives au classement pour les dossiers clôturés et pour les dossiers en cours, à partir des derniers documents en date du dossier. L'issue reflète en réalité la manière dont le SAJ envisage à la

fois l'évolution de la situation et du dossier. Bien qu'elle tienne indirectement compte de la parole des familles, cette variable fait donc sans doute plutôt référence au regard du SAJ sur le processus.

Pour caractériser l'issue du dossier, nous avons défini plusieurs catégories :

Catégories	Signification
<i>Issue indéterminée</i>	Soit le dossier ne comporte pas d'information particulière sur l'évolution de la situation ou du dossier, soit ces informations sont ambiguës ou peu claires.
<i>Judiciarisation</i>	Le dossier est transféré au Parquet, au SPJ, au juge de la jeunesse ou un jugement est prononcé.
« <i>Non collaboration</i> »	Le dossier mentionne que la famille fait manifestement preuve de non collaboration; ils ne paraissent guère participer au processus, ne se présentent pas aux rendez-vous, ne respectent pas les termes de l'accord, etc. Cette non collaboration n'étant cependant pas assortie d'une situation suffisamment « inquiétante » pour qu'un transfert vers la justice soit envisagé.
« <i>Issue favorable</i> » (<i>Ok</i>)	Le dossier se clôture de façon favorable ; l'évolution est envisagée de manière positive.
« <i>Non demande</i> »	Le dossier mentionne que la famille n'a pas ou n'a plus de demande envers le SAJ.
« <i>Majorité</i> »	Le dossier est classé car l'enfant a atteint la majorité.

Dans 29% des cas, il ne nous a pas été possible de préciser la manière dont le dossier se terminait. Ce qui ne signifie pas nécessairement que l'information ne figure pas dans le dossier. Il est en effet plusieurs dossiers, notamment parmi les clôturés, qui se terminent par un questionnement ou par l'émission de doutes de la part du SAJ quant à l'issue de la situation : « *que peut-on faire ?* » « *Que va-t-il se passer pour cette famille ?* », « *je crains que la situation ne pose à nouveau rapidement problème* », etc.

Vu l'importance de la catégorie « *indéterminée* », et en écho aux premières remarques quant à la construction de la variable « issue », notons que **les dossiers pour lesquels l'issue reste largement indéterminée** se répartissent comme suit: en fonction leur « état » (dossier ouvert ou fermé) :

- 56% de dossiers clôturés
- 44% de dossiers encore ouverts.

Il n'est donc pas correct d'affirmer que l'issue est systématiquement incertaine lorsque les dossiers sont « en cours », même si le pourcentage de dossiers effectivement non clôturés est plus élevé dans cette catégorie que dans les autres (pour toutes les autres catégories de la variable « issue », 20% maximum de dossiers sont « en cours » (dans notre échantillon, rappelons-nous en effet qu'environ quatre dossiers sur cinq sont des dossiers classés).

Dans notre échantillon, **un dossier sur quatre fait l'objet d'un renvoi vers le secteur de la justice** et le fait que la **famille se révèle non collaborante** apparaît dans **18%** des cas.

La catégorie « non demande », caractérise des situations où les parents sont plus ou moins collaborateurs selon les cas, mais surtout où ils expriment explicitement qu'ils n'ont pas ou plus de demande vis-à-vis du SAJ. Cette catégorie constitue en fait un *motif de classement* (tous les dossiers de cette catégorie sont clôturés). Ces situations de non-demande se rencontrent dans **10% des dossiers** consultés.

Enfin, 12% des dossiers se terminent par une **évaluation clairement positive** quant aux démarches réalisées jusqu'alors ou par un pronostic favorable quant à l'évolution de la situation.

Indéterminée	29%
Judiciarisation	25%
Non collaboration	18%
Ok	12%
Non demande	10%
Majorité	6%

Remarque :

Nous avons défini une catégorie « issue favorable » et non une catégorie « *issue défavorable* »; il est effectivement rare de trouver dans les dossiers des pronostics clairement négatifs, même si, dans la catégorie « issue indéterminée » la manière dont certaines questions sont formulées comportent parfois implicitement un jugement de valeur ou une connotation négative.

Lors de l'élaboration de la grille d'encodage, nous avons prévu de repérer dans les dossiers l'apparition des notions de « danger » et d'« urgence », celles-ci semblant être déterminantes dans la constitution et le devenir du dossier. Cependant, dans la majorité des dossiers, ces notions n'apparaissent pas du tout ou pas clairement que ce soit avant la phase d'accord ou après. L'existence d'un danger est explicitement mentionnée dans 7% des dossiers et le problème est défini comme urgent dans 13% des cas. Voici les résultats obtenus quant à ses deux items.

	Danger	Pas de danger	Pas clair	Aucune information	Total
Avant et à l'investigation	7%	10%	26%	56%	99%
Après l'investigation	2%	7%	8%	82%	99%

	Urgence	Pas d'urgence	Pas clair	Aucune information	Total
Avant et à l'investigation	13%	9%	3%	74%	99%
Après l'investigation	1%	2%	3%	93%	99%

CONCLUSIONS

Les dossiers de notre échantillon sont relativement équitablement répartis entre les différentes catégories de variables telles que l'âge et le sexe des enfants concernés, le demandeur, l'année d'ouverture du dossier et sa « durée de vie ».

La majorité des dossiers consultés sont **classés** ; ils sont aussi plus souvent **fins** qu'épais. Les arrondissements de Liège, Namur et Bruxelles sont en outre plus représentés que les autres arrondissements.

Les motifs d'ouverture d'un dossier sont diversifiés, et souvent complexes. Globalement, les deux principaux motifs d'ouverture ont trait soit à des situations de **négligences ou de maltraitance**, soit à des **problèmes de comportement chez l'enfant**.

Le processus apparaît rarement comme totalement négocié ou totalement contraint, du moins pour tous les membres de la famille et dans l'ensemble du processus. Bien qu'il soit délicat de trancher à partir des seuls dossiers, l'intervention apparaît cependant **plus souvent négociée** que contrainte.

Les missions et les mesures sont elles aussi très diversifiées; on repère principalement trois grandes orientations : l'« **encadrement ou la surveillance** », le « **soutien** » et la « **gestion de conflit** ». Un dossier sur quatre fait en outre l'objet d'une mesure de **placement**.

Les informations quant à l'« issue » du dossier (qu'il soit classé ou non) sont fréquemment « ouvertes » ou indéterminées. Les différentes issues, excepté les issues indéterminées, sont la **judiciarisation** (un dossier sur quatre fait l'objet d'un transfert vers le secteur judiciaire), la **non-collaboration** ou la **non-demande** de la part de la famille.

Chapitre III: Tableaux de fréquences croisées

A partir de l'analyse descriptive des dossiers, nous proposons dans ce chapitre de réaliser des croisements entre les variables²⁶. Ainsi, pour chaque variable (par exemple la variable « demandeur »), nous observerons la manière dont elle se répartit en catégories (ici « Justice », « Tiers » ou « Famille+mixte ») en fonction d'une autre variable (en fonction de l'année d'ouverture du dossier par exemple).

Bien sûr, vu le nombre très élevé de variables (plus de 130 variables), il n'est guère envisageable de réaliser tous les croisements possibles pour chaque variable ni de rendre compte de tous ceux que nous avons testé. Certains croisements seront parfois mentionnés même s'ils ne présentent pas des résultats « très parlants », car le fait de constater de faibles écarts dans la manière dont une variable se distribue en fonction d'une autre est en soi une information qui peut se révéler pertinente.

Les commentaires qui accompagnent les tableaux seront essentiellement descriptifs dans la mesure où **la présente recherche a comme premier objectif d'établir un état des lieux de ce que l'on peut trouver comme information dans un dossier SAJ**. De plus, nous ne disposons pas du matériau qualitatif suffisant que pour développer des hypothèses particulières.

Rappelons enfin que les commentaires à propos des tableaux apportent souvent autant d'éclairage sur la manière dont les catégories ont été construites que sur les données elles-mêmes ; c'est le lot de toute recherche quantitative. Les classifications réalisées agissent en effet comme un filtre sur le matériau récolté, elles présentent les données d'une certaine façon qui contient en elle-même une information par rapport à l'objet de recherche. En rendre compte, permet parfois de mettre à jour, par l'aspect redondant, les « aberrations » ou de l'effet de surprise que les résultats provoquent, certains a priori ou certaines idées éloignées de la réalité.

« Consignes » préliminaires à la lecture des tableaux :

Pour rendre les chiffres plus « parlants », nous les avons traduits en pourcentages, en ramenant la base à 100% pour chaque catégorie de variable. Ainsi, pour chaque couple de variables, il est possible de lire les données de deux manières selon la variable que l'on choisit comme référence (la première par rapport à la seconde ou l'inverse). Nous proposerons donc régulièrement deux tableaux de fréquences pour un même croisement de deux variables²⁷. Chaque tableau est construit de manière à être lu dans le sens horizontal (en ligne). Puisqu'il s'agit de pourcentages et que ceux-ci ne sont pas tous calculés par rapport à la même base, cela n'a effectivement guère de sens de comparer des pourcentages qui ne se trouvent pas sur la même ligne. La première ligne du tableau 1a peut par exemple se lire comme suit : *« parmi l'ensemble des dossiers pour lesquels le demandeur est le secteur judiciaire (l'ensemble de ces dossiers constituent 39% de l'effectif total, soit 33 dossiers), 36% (soit 12 des 33 dossiers) concernent des « petits*

²⁶ En langage statistique, « tables de Banner »

²⁷ Nous ne présenterons pas tous les tableaux ou nous contenterons parfois d'un seul afin de ne pas alourdir la lecture du document.

enfants » de 0 à 5 ans», 27% (soit 9 des 33 dossiers) des « enfants » de 6 à 13 ans et 36% (soit 12 des 33 dossiers) des adolescents d'au moins 14 ans » Pour savoir par exemple quel est le demandeur le plus fréquent pour les petits enfants, il faut se référer au tableau 1b dont la première case de la première ligne peut se lire comme suit : « parmi les dossiers concernant les petits enfants (33% de l'échantillon total, soit 28 des 85 dossiers), la justice est l'initiateur du dossier dans 41% des cas (soit 11 dossiers sur les 28) ».

4.1. A PROPOS DU DEMANDEUR

4.1.1. Le demandeur en fonction de l'année d'ouverture

La répartition des dossiers selon le demandeur varie peu en fonction de l'année d'ouverture du dossier, en d'autres termes: **on ne constate pas, en ce qui concerne le type de demandeur, d'écarts significatifs entre les dossiers ouverts avant 98 et ceux ouverts après 98.**

4.1.1. Le demandeur et l'âge de l'enfant:

- Dans notre échantillon, lorsque la **famille** est le **principal** ou le **seul demandeur**, elle a plutôt tendance à l'être **dans les dossiers concernant des adolescents** que dans ceux concernant des enfants plus jeunes. Proportionnellement cependant, pour les dossiers relatifs aux adolescents, la demande émane aussi souvent (39%) de la justice que de la famille (catégorie famille+« mixte »). Il apparaît en outre que pour les dossiers relatifs aux enfants de **6 à 13 ans**, la **famille est acteur de la demande dans la majorité des cas**.
- La famille émet par contre rarement la demande (soit seule, soit dans un processus mixte) lorsqu'il s'agit de tout jeunes enfants. Les **dossiers relatifs aux enfants de moins de 6 ans sont effectivement plus souvent introduits par la justice ou par des tiers**. La majorité des dossiers introduits par des tiers concernent d'ailleurs des enfants de 0 à 5 ans.

Tableau 1a : Demandeurs/âge

	0-5 ans	6-13 ans	14 ans et +	TOTAL
Justice (39%)	36%	27%	36%	100%
Tiers (29%)	46%	25%	29%	100%
Famille (21%)	17%	28%	55%	100%
Mixte (11%)	11%	67%	22%	100%
Famille+mixte (32%)*	15%	41%	44%	100%

*mixte : famille + tiers ou justice

Tableau 1b : Age/demandeur

	Justice	Tiers	Famille + mixte	TOTAL
0-5 ans (33%)	44%	41%	15%	100%
6-13 ans (31%)	35%	23%	42%	100%
14 ans et + (36%)	39%	22%	39%	100%

4.1.2. Le demandeur et la durée de vie du dossier

On constate que

- **la majorité des dossiers initiés par la justice ont une durée de vie inférieure à 2 ans** alors que **la majorité des dossiers dans lesquels les familles apparaissent comme acteurs de la demande sont longs**. Le tableau 2a montre en effet que pour les dossiers longs (soit 30% de l'ensemble des dossiers) la catégorie la plus fréquente en ce qui concerne le « demandeur » est la catégorie « famille +mixte »;
- **les dossiers « mixtes », pour lesquels nous avons identifié au moins deux catégories de demandeurs dont la famille, sont les seuls à être majoritairement longs.**

Tableau 2a: Durée/demandeur

	Justice	Tiers	Famille	Mixte	Famille+mixte	Total
Court (33%)	45%	24%	28%	3%	31%	100%
Moyen (37%)	50%	35%	8%	7%	15%	100%
Long (30%)	26%	31%	26%	17%	43%	100%

NB : nombre total de dossiers=78

Tableau 2b : Demandeur/Durée

	Court	Moyen	Long	Total
Justice (41%)	40,5%	40,5%	19%	100%
Tiers (29%)	30,5%	39%	30,5%	100%
Famille	50%	12,5%	37,50%	100%
Mixte	14%	29%	57%	100%
Famille et mixte (29%)	39%	17,5%	43,5%	100%

NB : nombre total de dossiers=78

On observe que pour la catégorie « famille +mixte », les dossiers ont plutôt tendance à être soit longs, soit courts, alors que, lorsque la famille est identifiée comme principal ou seul demandeur, les dossiers sont plus souvent courts. On voit donc que les chiffres peuvent être interprétés de manière très différente selon la manière de répertorier les données. Les résultats, et cette mise en garde vaut pour l'ensemble des croisements qui seront réalisés avec la variable « demandeur », divergeront en effet si on choisit d'isoler les demandes « mixtes » ou de les associer avec la catégorie « famille » (on aurait également pu les répartir dans les autres catégories de demandeurs). En outre, vu le nombre restreint de l'échantillon et de certaines catégories (les demandes « mixtes » concernent 11% de l'échantillon, soit 9 dossiers), les commentaires des tables de fréquences croisées sont bien sûr, à considérer comme des **pistes de réflexion quant à l'existence de certains liens entre les variables**, ce qui n'augure en rien de l'existence d'une quelconque corrélation statistiquement significative. Nous insistons donc, une fois de plus, sur le fait que l'intérêt des chiffres réside plus, dans les questions qu'ils permettront de poser à propos d'une part de l'apport de la parole et de la participation des familles dans les dossiers et à propos d'autre part des catégorisations apparaissant (ou non) dans les dossiers (et parfois dans les statistiques générales qui participeront sans doute indirectement à définir la politique globale du secteur).

4.2. A PROPOS DU MOTIF

4.2.1. Le motif en fonction de l'année

L'évolution par année des motifs d'ouverture des dossiers ne suit pas une courbe linéaire et ne révèle pas une tendance particulièrement marquée; les résultats sont cependant délicats à interpréter puisque nous ne possédons pas le même nombre de dossiers par année. Cela étant, la répartition des motifs n'est pas fondamentalement différente avant 1998 et après 1998.

Notons tout de même que :

- quelle que soit la période, **les situations de négligences, maltraitance ou de danger sont les plus fréquentes, elles sont en outre légèrement plus nombreuses après 1998;**
- **les problèmes liés aux comportements des jeunes** (dont l'absentéisme scolaire) et les problèmes relationnels entre parents et enfants **ont tendance à augmenter entre la première et la seconde période;**

- les motifs correspondant à la catégorie « autres » sont **moins nombreux** après 1998 qu'avant, ce qui apparaît logique puisque cette catégorie comporte plusieurs situations de « **déjudiciarisation** ».

Tableau 3 : Motifs / année d'ouverture

	1995-1997	1998-2000	Total
Négl./maltrait./danger (35%)	47%	53%	100%
Cpts enfant (25%)	43%	57%	100%
Attitudes parentales (14%)	58%	42%	100%
Relation P/E (8%)	43%	57%	100%
Autres (18%)	67%	33%	100%

4.2.2. Le motif en fonction de l'âge

- A propos des petits enfants, nous observons que :
 - ◇ les **dossiers ouverts pour maltraitance, négligences ou danger concernent surtout les enfants de moins de 6 ans**;
 - ◇ lorsque les **attitudes parentales** (comportements d'assuétudes, capacités éducatives, conflits conjugaux ou familiaux, etc.) sont mises en évidence au niveau du motif d'ouverture, le dossier concerne également plus souvent les **petits enfants**;
 - ◇ par contre, **lorsque le motif a trait à des problèmes de comportements, les petits enfants ne sont**, dans notre échantillon, **jamais concernés**²⁸.
- A propos des adolescents :
 - ◇ le motif « comportements de l'enfant » apparaît à la fois dans les dossiers relatifs aux 6-13 ans et aux plus de 14 ans, avec une légère préférence pour les adolescents (tableau 4a) ; on observe effectivement, dans le tableau 4b que **les dossiers « adolescents » ont généralement trait à des problèmes de comportements** (et plus particulièrement de délinquance);
 - ◇ les dossiers ouverts en raison de **difficultés relationnelles entre parents et enfants concernent eux exclusivement des jeunes de plus de 13 ans**²⁹.

²⁸ Les problèmes de comportements chez les enfants de moins de 6 ans relèvent-ils plutôt d'un autre secteur (pédopsychiatrie notamment) ou sont-ils plus volontiers exprimés en termes de "déficience" parentale?

²⁹ Lorsqu'il s'agit d'enfants ou de petits enfants, les difficultés tiennent-elles moins à la relation parent-enfant ou sont-elles moins envisagées dans une telle perspective?

- Pour les **enfants entre 6 et 13 ans**, les motifs les plus fréquents sont **soit les négligences, maltraitance ou le danger ; soit les problèmes de comportements**.

Tableau 4a : Motif/âge

	0-5 ans	6-13 ans	14 ans et +	Total
Négl. maltrait./danger (35%)	60%	30%	10%	100%
Attitudes parentales (14%)	50%	33%	17%	100%
Cpts enfant (25%)	0	43%	57%	100%
Relation P/E (8%)	0	0	100%	100%
Autres (18%)	27%	27%	46%	100%

Tableau 4b : Age/motif

	Négl./maltrait/ danger	Cpts enfants	Relation P/E	Attitudes parentales	Autres	Total
0-5 ans (33%)	64%	0%	0%	22%	14%	100%
6-13 ans (30%)	35%	35%	0%	15%	15%	100%
14 ans et + (37%)	10%	39%	22,50%	6%	22,50%	100%

4.2.3. Le motif en fonction du demandeur

- **Les situations de négligences, maltraitance ou de danger sont les motifs les plus fréquents pour chaque catégorie de demandeur** ; ces motifs sont évoqués autant dans les dossiers introduits par la justice que dans ceux initiés par des tiers ou, plus étonnamment, par la famille elle-même.
- **Les dossiers ouverts pour cause de difficultés relationnelles entre parents et enfants sont généralement introduits par les familles** (dans 71% des cas, la famille est acteur de la demande, au moins en partie) ; ces dossiers ne s'ouvrent par contre jamais, dans notre échantillon, suite à une demande de tiers.
- **Les dossiers qui mentionnent les attitudes parentales comme motif d'ouverture, émanent surtout de la Justice**; on voit dans le tableau 5a que 83% de ces dossiers émanent de la justice ou de tiers et seulement 17% de la famille.
- **Les dossiers dont le motif a trait aux comportements des enfants** se retrouvent dans les trois grandes catégories de demandeurs, mais ils **émanent plus fréquemment des tiers** (et notamment de l'école et du PMS).

Tableau 5a : Motif/demandeur

	Justice	Tiers	Famille	Mixte	Famille + mixte	Total
Négl./maltrait./danger (35%)	34,50%	31%	24,50%	10%	34,5%	100%
Cpts enfants (25%)	29%	38%	14%	19%	33%	100%
Relation P/E (8%)	29%	0	57%	14%	71%	100%
Attitudes parentales (14%)	58%	25%	17%	0%	17%	100%
Autres (18%)	53%	27%	13%	7%	20%	100%

Tableau 5b : Demandeur/motif

	Négl./maltrait./danger	Cpts enfants	Relation P/E	Attitudes parentales	Autres	Total
Justice (39%)	30%	18%	6%	21%	24%	99%
Tiers (29%)	37,50%	33%	0%	12,50%	17%	100%
Famille (21%)	39%	17%	22%	11%	11%	100%
Mixte (11%)	33%	44%	11%	0%	11%	99%
Famille + mixte (32%)	37%	26%	19%	7%	11%	100%

4.5. QUANT AU TYPE D'AIDE

4.5.1. Le type d'aide en fonction de l'année

La manière dont le processus d'aide semble plutôt perçu dans le dossier ne varie pas fondamentalement avec le temps. L'aide apparaît légèrement **plus souvent comme négociée** et légèrement moins souvent comme contrainte **entre 1998 et 2000** qu'entre 1995 et 1998.

Tableau 6 : Type d'aide/ année

	1995-1997	1998-2000	Total
Contrainte (35.5%)	54%	46%	100%
Négociée (54.5%)	47%	53%	100%
En partie négociée (10%)	50%	50%	100%

N.B. : nombre total de dossiers = 79

4.5.2. Le type d'aide en fonction de l'âge

Le mode prioritaire sur lequel le processus d'aide paraît se décliner à partir des traces de ce processus dans les dossiers varie relativement peu en fonction de l'âge des enfants concernés par le dossier en question : l'aide négociée reste majoritaire dans chaque catégorie d'âge (tableau 7a) et l'aide contrainte se répartit plus ou moins équitablement entre les trois catégories d'âge, avec une fréquence un peu plus élevée chez les 6-13 ans (voir tableau 7b).

Deux observations retiennent notre attention : lorsque l'aide apparaît comme plutôt **négociée**, les dossiers concernent **plus souvent les jeunes d'au moins 14 ans** (alors que nous avons observé supra que les demandes par rapport à ces dossiers émanaient autant des familles que de la justice) et, concernent un peu moins souvent les 6-13 ans (alors que pour cette catégorie d'âge, la famille participe souvent à la demande -voir tableau 2a et 2b). On peut donc supposer que **la participation de la famille à la demande n'entraîne pas nécessairement un processus vécu comme négocié**. Les liens entre le type d'aide et le demandeur sont examinés plus en détails infra.

Tableau 7a : Age/type d'aide

	Contrainte	Négociée	En partie négociée	Au moins en partie négociée	Total
0-5 ans (32%)	36%	52%	12%	64%	100%
6-13 ans (30%)	42%	46%	12%	58%	100%
14ans et + (38%)	30%	63%	7%	70%	100%

Nombre total de dossiers = 79

Tableau 7b : Type d'aide/âge

	0-5 ans	6-13ans	14 ans et+	Total
Contrainte (35.5%)	32%	36%	32%	100%
Négociée (54.5%)	30%	26%	44%	100%
En partie négociée (10%)	37,5%	37,5%	25%	100%

Nombre total de dossiers = 79

4.5.3. Le type d'aide en fonction du demandeur

- *L'aide plutôt contrainte*

- ◇ Comme on pouvait s'y attendre, **lorsque la demande émane de la justice, l'intervention du SAJ apparaît plus souvent comme une aide contraignante** ; ce qui ne signifie pourtant pas qu'un dossier introduit par la justice ne puisse être perçu comme relevant de l'aide négociée : le tableau 8b montre en effet que dans ce type de dossiers, **l'aide semble perçue comme négociée dans 45% des cas.**
- ◇ **L'aide est rarement perçue comme contrainte lorsque la demande émane de la famille.**

- *L'aide plutôt négociée*

- ◇ **L'aide apparaît comme négociée dans les trois principales catégories de demandeur (Justice/Tiers/famille+mixte) avec toutefois une fréquence un peu plus élevée dans la catégorie « famille+mixte ».**
- ◇ Parmi les dossiers initiés par des **tiers**, l'aide a plutôt tendance à être négociée (elle apparaît comme telle dans 55% de ces cas).

- *L'aide « en partie négociée »*

- ◇ Dans les dossiers où l'aide apparaît comme « en partie négociée » (c'est-à-dire lorsqu'il y a divergence de points de vue ou conflit entre les membres de la famille à propos de l'intervention du SAJ elle-même), **la famille (seule) est le principal demandeur** dans 50% des cas (tableau 8a);
- ◇ Dans **3 dossiers sur 4** où l'aide est « en partie négociée », **la famille participe à la demande d'intervention du SAJ.**

Tableau 8a : Type d'aide/demandeur

	Justice	Tiers	Famille	Mixte	Famille+mixte	Total
Contrainte (35.5%)	63%	30%	7%	0	7%	100%
Négociée (54.5%)	32,50%	28%	25,50%	14%	39%	100%
En partie négociée (10%)	0	25%	50%	25%	75%	100%

Nombre total de dossiers = 79

Tableau 8b : Demandeur/type d'aide

	Contrainte	Négociée	En partie négociée	Total
Justice (41%)	55%	45%	0	100%
Tiers (29%)	36%	55%	9%	100%
Famille	12%	65%	23%	100%
Mixte	0%	75%	25%	100%
Famille+mixte(29%)	8%	68%	24%	100%

Nombre total de dossiers = 79

4.5.4. Le type d'aide en fonction du motif

- *Un constat surprenant*

Parmi les dossiers où l'aide est perçue comme **négociée**, le motif le plus fréquent a trait à la **maltraitance, la négligence ou le danger** (tableau 9a). *Ce résultat est-il uniquement dû au fait que les dossiers relatifs aux situations de négligences, de maltraitance ou de danger sont les plus fréquents dans notre échantillon³⁰?* Il semble que non, puisque le tableau 9b nous montre que proportionnellement, en ce qui concerne cette catégorie de motif, **l'aide apparaît contraignante pour (l'ensemble de) la famille dans moins d'un cas sur trois**. Ce résultat étonnant n'est sans doute pas indépendant de la manière dont nous avons classé les données (voir encadré infra).

- *L'aide plutôt contrainte*

- ◇ Les chiffres indiquent que l'aide sera plus fréquemment perçue comme **contrainte** si le motif d'ouverture du dossier a trait aux **attitudes parentales**.
- ◇ On observe aussi dans les deux tableaux que lorsque le motif d'ouverture du dossier a trait à des problèmes relationnels entre parents et enfant, l'intervention du SAJ est plutôt rarement perçue sous le mode de la contrainte (notons par ailleurs que ces dossiers sont plus souvent introduits par la famille).

Les résultats de l'analyse et les impressions retenues de la lecture des dossiers éveillent en nous un commentaire que nous formulerons prudemment sous forme de question: ***ne peut-on penser que le processus apparaît plus fréquemment comme négocié lorsque les motifs***

³⁰ *Ou cela signifie-t-il que la manière dont le processus d'aide est vécu ne dépend pas nécessairement de la « gravité » du motif d'ouverture du dossier?*

d'ouverture (qui traduisent en partie les représentations des professionnels) *ne se centrent pas directement sur les acteurs principalement « interpellés » dans le processus?* Ainsi, pour les deux premières catégories d'âge (de 0 à 13 ans), lorsque les motifs sont plutôt formulés de manière à mettre l'accent sur l'enfant en danger ou aux besoins duquel il faut répondre (dans les cas de maltraitance, de négligences notamment), l'aide est plus souvent négociée. Alors que si le motif d'ouverture met en évidence les attitudes, les comportements ou les « failles » des parents, l'intervention est davantage perçue comme contrainte. De même, dans les dossiers « problèmes de comportements » (s'adressant plus spécifiquement aux adolescents), l'aide aurait plutôt tendance à être perçue comme contrainte puisque le motif met directement en cause le principal concerné par l'intervention, à savoir le jeune lui-même.

Tableau 9a : Type d'aide/motif

	Négli/maltrait/ danger	Cpts enfant	Attitudes parentales	Relation P/E	Autres	Total
Contrainte (35.5%)	29%	21%	32%	4%	14%	100%
Négociée (54.5%)	35%	7%	23%	12%	23%	100%
En partie négociée (10%)	50%	12,5%	25%	12,5%	0	100%

Nombre total de dossiers = 79

Tableau 9b : Motif/type d'aide

	Contrainte	Négociée	En Partie Négociée	Total
Négli/maltrait/danger (35%)	30%	55%	15%	100%
Attitudes parentales (14%)	60%	30%	10%	100%
Cpts enfants (25%)	43%	48%	9%	100%
Relation P/E (8%)	14%	72%	14%	100%
Autres (18%)	29%	71%	0%	100%

Nombre total de dossiers = 79

Une fois de plus, la manière de catégoriser les données et de présenter les données est nécessairement le résultat de décisions et de choix. Indépendamment de l'effectif global, les résultats pourraient être interprétés de manière différente selon les valeurs, l'intuition ou les « automatismes » qui président à la construction des catégories. Nous avons déjà rapidement évoqué ces avertissements à propos de la construction de la variable « demandeur »; nous pourrions les étendre à bon nombre de variables... Nous proposons ici de résumer notre cheminement à propos de la variable « type d'aide » à titre d'illustration d'une part des limites imposées par l'approche quantitative dans le contexte de cette recherche et d'autre part de la complexité des pratiques relevant de l'aide aux familles.

Suites aux redéfinitions de l'objet de recherche et aux adaptations de la grille d'encodage, il nous a semblé intéressant de construire une variable qui rendrait compte du mode prioritaire sur lequel le processus d'aide semblait se décliner. La variable « type d'aide » ne devait selon nous comporter que deux modalités : soit l'« aide plutôt contrainte », soit « aide plutôt négociée ». L'opportunité d'une catégorie intermédiaire regroupant des dossiers où l'intervention serait perçue comme « mi-contrainte mi-négociée », ou comme une aide contraignante à certains égards et négociée à d'autres, ne nous paraissait pas opérationnelle dans la mesure où toute intervention d'un service à vocation sociale comporte sans doute les deux aspects. Une telle catégorie intermédiaire risquait de ne rien nous apprendre. Hormis le fait qu'il fut dans certains cas difficile de trancher entre les deux modalités de cette variable, la confrontation aux données nous a obligé à « revoir notre copie ». Au fur et à mesure de la consultation des dossiers, et vu l'hétérogénéité des situations dont ils rendent compte, une troisième modalité de la variable « type d'aide » s'est imposée³¹. Cette modalité regroupait les situations dans lesquelles un membre de la famille (parent, enfant, conjoint) semble, en quelque sorte, contraindre un autre à accepter l'aide du SAJ. Au moment d'analyser les résultats, et notamment le type d'aide avec le demandeur, nous nous apercevons que cette troisième catégorie oriente considérablement les résultats dans un sens ou un autre selon la manière dont cette catégorie est perçue. Nous l'avons appelée « en partie négociée », mais nous aurions aussi pu l'appeler « en partie contrainte »...

Ainsi, selon le point adopté dans les situations où l'intervention du SAJ se décline sur le mode de l'aide contrainte pour un membre de la famille et le mode de l'aide négociée pour un autre, les données peuvent se présenter et se commenter très différemment :

- si on considère que l'aide est au moins en partie négociée, on construira plutôt le tableau comme suit, l'assortissant du commentaire suivant : « même parmi les dossiers dont le motif d'ouverture a trait à la maltraitance, la négligence ou le danger, l'aide est majoritairement perçue comme négociée; elle est perçue comme au moins partiellement négociée dans plus de deux cas sur trois » ;

Motif/type d'aide	contrainte	négociée	en partie négociée	au moins partiellement négociée	Total
Négli/maltrait/danger	30%	55%	15%	70%	100%

- si on considère que l'aide est au moins en partie contrainte, on construira plutôt le tableau comme ci-dessous, l'accompagnant dès lors d'un commentaire fort différent : « dans les cas de maltraitance, négligences ou danger, bien que l'intervention du SAJ soit plus souvent perçue comme négociée, elle est perçue comme au moins partiellement contrainte dans 45% des cas ».

Motif/type d'aide	contrainte	en partie contrainte	négociée	au moins partiellement contrainte	Total
Négli/maltrait/danger	30%	15%	55%	45%	100%

³¹ Le fait que cette troisième catégorie « en partie négociée » se soit construite en cours de consultation des

4.5.5. Le type d'aide en fonction de la durée de vie du dossier

Alors que l'aide apparaît comme plutôt négociée aussi bien dans les dossiers courts que les moyens ou les longs, on constate que,

- dans le tableau 10b, **l'aide est nettement plus fréquemment négociée dans les dossiers longs** (l'écart reste important même si on définit les dossiers « en partie négociés » comme « en partie contraints » et qu'on les associe à l'aide contrainte), mais on ne peut cependant en déduire que plus les dossiers sont longs plus l'aide est perçue comme négociée (voir seconde ligne du tableau 10a);
- les dossiers pour lesquels l'aide n'est négociée que pour certains membres de la famille sont également plus souvent des dossiers longs;
- par contre, **les dossiers dans lesquels l'intervention du SAJ paraît plus proche de l'aide contrainte que de l'aide négociée sont plutôt des dossiers courts ou moyens**, soit des dossiers ouverts pendant moins de 2 ans.

Il y a donc une sorte de paradoxe que nous formulerons sous forme de question : *un gage d'aide négociée ne se trouve-t-il pas dans des interventions longues?*

Tableau 10a : Type d'aide/durée

	Court	Moyen	Long	Total
Contrainte (35.5%)	42%	46%	12%	100%
Négociée (54.5%)	36%	31%	33%	100%
En partie négociée (10%)	28,5%	28,5%	43%	100%

Nombre total de dossiers = 79

Tableau 10b : Durée/type d'aide

	Contrainte	négociée	En partie négociée	Total
Court (33%)	41%	52%	7%	100%
Moyen (37%)	46%	46%	8%	100%
Long (30%)	16%	68%	16%	100%

Nombre total de dossiers = 79

dossiers signifie qu'elle a peut-être été quelque peu sous-évaluée dans notre échantillon de dossiers.

4.6. QUANT A L'ÉPAISSEUR

4.6.1. L'épaisseur en fonction de l'année d'ouverture

Pour chacune des deux périodes envisagées, la majorité des dossiers sont fins. On recense cependant, dans notre échantillon de dossiers, **un peu plus de fins et un peu moins d'épais après 1998 qu'avant**. Cette tendance est particulièrement visible pour l'année **2000**.

Tableau 18a : Année/épaisseur

	Fin	Epais	Total
1995-1997 (51%)	63%	37%	100%
1998-2000 (49%)	76%	24%	100%

Tableau 18b: Epaisseur/année

	1995-1997	1998-2000	Total
Fin (69%)	46%	54%	100%
Epais (31%)	62%	38%	100%

Tableau 18c: Epaisseur/année

	Fins	Epais	Total
1995	63%	37%	100%
1996	80%	20%	100%
1997	69%	31%	100%
1998	63%	38%	101%
1999	70%	30%	100%
2000	94%	6%	100%

4.6.3. L'épaisseur en fonction du demandeur

- Pour chaque catégorie de demandeur, **hormis la catégorie « mixte »**, la majorité des dossiers sont fins, c'est-à-dire comportent moins de 50 documents différents (tableau 11a). Plus de 80% des dossiers pour lesquels la famille est le principal demandeur sont fins.
- Le tableau 11b précise que **les dossiers fins sont majoritairement des dossiers introduits par la justice** alors parmi **les dossiers épais, ceux dont la demande est émise par des tiers** sont les plus fréquents.

Tableau 11a : Demandeur/épaisseur

	Fin	Epais	Total
Justice (39%)	76%	24%	100%
Tiers (29%)	58%	42%	100%
Famille (21%)	83,50%	16,5%	100%
Mixte (11%)	44,50%	55,5%	100%
Famille +mixte (32%)	70%	30%	100%

Tableau 11b : Epaisseur/demandeur

	Justice	Tiers	Famille +mixte	Total
Fin (69%)	43%	24%	33%	100%
Epais (31%)	31%	38%	31%	100%

4.6.4. L'épaisseur en fonction du motif d'ouverture :

- Quel que soit le motif d'ouverture, tous les dossiers sont plus souvent fins qu'épais, sauf en ce qui concerne la catégorie « autre ».
- **Parmi les dossiers très fins, les motifs les plus courants sont la négligence, la maltraitance ou le danger.** Mais, ces dossiers ouverts pour négligences, maltraitance ou danger sont aussi relativement souvent épais ou très épais (tableau 12b).
- Les motifs les plus fréquents dans le cas des **dossiers épais** sont ceux relatifs à la catégorie « autre ». Voici en détail, pour ces dossiers, ce que cette catégorie contient comme motifs (les deux premiers apparaissant plusieurs fois) :
 - *Déjudiciarisation*
 - *Transfert d'un SAJ vers un autre*
 - *Protutelle*
 - *Santé mentale du jeune*
 - *Problème de santé (somatique) chez les parents*
 - *Placement (comme motif non comme décision)*

Tableau 12a : Motif/épaisseur

	Fin	Epais	Total
Négl/maltrait/danger (35%)	70%	30%	100%
Attitudes parentales (14%)	83%	17%	100%
Cpts enfants (25%)	80%	20%	100%
Relation P/E (8%)	85%	14%	99%
Autres (18%)	34%	67%	101%

Tableau 12b : Epaisseur/motif

	Négl/maltrait/danger	Attitudes parentales	Cpts enfants	Relation P/E	Autres	Total
Très fins (47%)	40%	17,5%	27,5%	12,5%	2,5%	100%
Plutôt fin (22%)	26%	16%	32%	5%	21%	100%
Plutôt épais (11%)	35%	5%	20%	0	40%	100%
Très épais (20%)	33%	17%	0	17%	33%	101%

4.6.5. L'épaisseur en fonction de la durée de vie du dossier

- La majorité des dossiers courts sont fins et la majorité des dossiers longs sont épais. Rien de bien étonnant à cela! Nous pouvons cependant préciser pour les **dossiers fins** que,
 - ◇ si quasiment tous les dossiers courts sont fins (tableau 13a), tous les dossiers fins ne sont pas nécessairement courts; seuls 50% des dossiers fins sont effectivement courts (tableau 13b) et 32% des dossiers **très fins**³² ont une durée de vie moyenne (tableau 13c);
 - ◇ parmi les dossiers **plutôt fins**, 75% ont une durée de vie de plus de 6 mois (tableau 13c).

- Pour les **dossiers épais** par contre, **l'épaisseur semble plus étroitement liée à la durée** (ou la durée à l'épaisseur):
 - ◇ 70% des dossiers longs sont épais (voir tableau 13a), et 67% des dossiers épais sont longs (tableau 13b);

³² pour rappel, les catégories relatives aux dossiers fins sont définies comme suit :
très fins = moins de 25 documents différents
plutôt fins = entre 25 et 50 documents différents
fins = *très fins* + *plutôt fins*, soit moins de 50 documents

◇ 81% des dossiers **très épais**³³ sont longs (voir tableau 13c).

- Malgré les régularités somme toute évidentes, **un dossier ouvert depuis plus de 2 ans peut, même si c'est rare, comporter moins de 25 documents différents; et inversement, il existe, même si c'est plus rare encore, des dossiers ouverts pendant moins de 6 mois qui comportent plus de 75 documents différents.**

Tableau 13a : Durée/épaisseur

	Fin	Epais	Total
Court (33%)	93%	7%	100%
Moyen (37%)	77%	23%	100%
Long (30%)	30%	70%	100%

Nombre total de dossiers =78

Tableau 13b : Epaisseur/durée

	Court	Moyen	Long	Total
Fin (69%)	50%	37%	13%	100%
Epais (31%)	8%	25%	67%	100%

Nombre total de dossiers =78

Tableau 13c : Epaisseur/durée

	Court	Moyen	Long	Total
Très fin (47%)	60%	32%	8%	100%
Plutôt fin (22%)	25%	50%	25%	100%
Plutôt épais (11%)	12.5%	50%	37.5%	100%
Très épais (20%)	6%	13%	81%	100%

Nombre total de dossiers =78

Deux remarques relatives à la méthode s'imposent par rapport aux résultats présentés supra. Premièrement, il serait sans doute intéressant de reconstruire les catégories de la variable

³³ pour rappel les catégories relatives aux dossiers fins sont définies comme suit :

plutôt épais = entre 50 et 75 documents différents

très épais = plus de 75 documents différents

épais =- *très épais* + *plutôt épais*, soit plus de 50 documents.

« durée de vie » de manière à n'obtenir que deux modalités : plutôt court ou plutôt long, en prenant comme référence la durée de vie d'un an.

Deuxièmement, rappelons que la « durée de vie d'un dossier », qui a priori paraît une donnée tout à fait « objective », facilement identifiable s'est révélée, dans les dossiers, beaucoup plus imprécise que ce que l'on aurait pu escompter. Cette imprécision ne tient pas au manque d'informations quant aux dates d'ouverture et de clôture des dossiers (qui sont en effet la plupart du temps très clairement indiquées), mais bien au **système de classement** des dossiers, et partant, à **la perception de ce qu'est un dossier** au sein des différents arrondissements.

Les pratiques divergent effectivement d'un arrondissement à un autre. Or, les options « techniques » quant au système de classement sont à la fois sous-tendues par des contraintes administratives et par des choix plus « idéologiques », et à tout le moins, par des représentations explicites ou implicites à propos du travail social et du rôle des SAJ, à propos de la famille et des problèmes qu'elle rencontre. La durée de vie du dossier dépend donc tout autant des pratiques professionnelles et des choix qui les sous-tendent que des informations collectées.

Dans certains arrondissements, les praticiens classent par exemple plus rapidement un dossier que d'autre ; ces divergences s'expliquent par plusieurs facteurs; nous en retiendrons trois, à titre à la fois d'illustration et d'hypothèse.

1. Un dossier sera probablement d'autant moins rapidement classé que les professionnels sont *débordés* et que la pile de « dossiers à classer » est *haute*. Aussi, dans un contexte où le temps ou les moyens font parfois défaut, la rapidité avec laquelle un dossier sera classé (et donc sa durée de vie) dépendra de la priorité accordée à cette tâche par le conseiller : *est-ce, dans l' « ici et maintenant du service », plus important ou plus urgent de remplir les formalités liées au classement des dossiers ou de prendre un peu plus de temps pour lire un dossier?* Tel est un exemple de question susceptible de se poser dans le travail quotidien des SAJ. On voit donc que, derrière une question a priori purement « organisationnelle », d'autres choix se posent souvent.
2. Lorsque plusieurs enfants sont concernés par l'intervention, certains arrondissements ouvrent un seul dossier par famille, alors que d'autres ouvrent un dossier pour chaque enfant. Ce qui aura une influence sur la durée de vie du dossier puisque l'intervention à propos d'un des enfants peut être très courte alors que celle autour d'un autre peut s'étaler sur une période beaucoup plus longue. Le choix entre l'une ou l'autre option est sans doute en partie dicté par certaines contraintes ou préoccupations liées à l'enregistrement des dossiers dans la banque de données de l'Administration de l'aide à la jeunesse (SYGMAJED).
3. La durée de vie dépend aussi de la manière de *ranger* les dossiers. Lorsqu'une nouvelle demande est formulée à propos d'un dossier existant, mais déjà classé, la plupart des arrondissements ont actuellement tendance à ouvrir un nouveau dossier, ou plus exactement à octroyer un nouveau numéro à ce dossier. Cette précision est importante

dans la mesure où un même dossier recouvre deux réalités différentes : le dossier « virtuel » (le numéro) et le dossier « physique » (la chemise cartonnée comportant les documents papiers³⁴). Dans certains arrondissements, la nouvelle demande est directement insérée dans la continuité du dossier préexistant. Dans d'autres arrondissements, et même au sein d'un même arrondissement, en fonction de l'année d'ouverture du dossier, la nouvelle demande donne lieu à un nouveau dossier « physique » qui sera ou non replacé dans l'ancien dossier. Outre les aspects strictement pragmatiques liés au choix entre l'une ou l'autre manière de *ranger* les dossiers, on peut supposer que ce choix influence et est influencé par la manière dont le dossier est abordé.

On peut isoler deux manières de ranger, et partant de concevoir, les dossiers : dans certains cas, le dossier est plutôt un document lié à **une famille**³⁵, quelque soit le moment où la demande est formulée et quel que soit le membre de la famille concerné. Dans d'autres cas, le dossier correspond davantage à l'apparition d'une nouvelle **demande**, nécessitant un nouveau processus d'intervention. Ainsi dans cette seconde perception du dossier, si une demande a lieu pour une famille qui possède déjà un dossier et que ce dossier est classé, elle donnera lieu à un nouveau dossier. De même, un autre dossier sera ouvert si la demande porte sur un autre enfant que celui concerné par le dossier déjà existant.

A partir l'analyse des dossiers et des quelques informations que nous avons pu glaner sur la manière dont ils se construisent, nous poserons donc l'hypothèse que **deux conceptions différentes (bien que non exclusives) du dossier se dégagent au sein du secteur de l'aide à la jeunesse : l'une centrée sur la famille, dans laquelle le dossier se conçoit davantage comme la trace d'une « histoire » et l'autre centrée sur la pratique, dans laquelle le dossier est davantage la trace d'une demande d'intervention et du processus d'aide qui y est lié au cas par cas.**

4.6.6 L'épaisseur en fonction du type d'aide

- Que l'aide soit négociée ou contrainte, la majorité des dossiers sont fins; sauf lorsque l'aide est perçue comme partiellement négociée selon le membre de la famille concerné. Dans ce cas, les dossiers sont aussi souvent épais que fins.
- Dans le tableau 14b, une différence à propos du type d'aide émerge cependant entre les dossiers **très fins** et les dossiers **plutôt fins** : dans notre échantillon en effet, **les dossiers très fins se déclinent un peu plus fréquemment sur le mode de l'aide contrainte**, alors

³⁴ Le dossier physique étant lui-même parfois « double »: dans certains arrondissements, les dossiers comportent en effet toutes les notes personnelles des délégués, alors que dans d'autres, ces notes font l'objet d'un double dossier ou d'un « *dossier social* ».

³⁵ C'est sans doute dans cette optique que les familles perçoivent le dossier, du moins est-ce ainsi que les partenaires des associations ATD -Quart monde et LST semblaient le percevoir dans les interactions liées au processus d'accompagnement de la recherche (des interviews avec les familles pourraient permettre d'infirmer ou de confirmer cette hypothèse).

que les dossiers plutôt fins apparaissent comme relevant plus souvent d'un processus négocié. Par contre, la **majorité des dossiers très épais et des plutôt épais, rendent compte d'un processus d'aide négociée.**

Ces commentaires semblent donc aller à l'encontre de l'idée que plus un dossier est court, moins il est *discriminant* pour la famille.

Tableau 14a: Type d'aide/épaisseur

	Fin	Epais
Contrainte (35.5%)	89%	11%
négociée (54.5%)	60%	40%
En partie négociée (10%)	50%	50%

Tableau 14b : Epaisseur/type d'aide

	Contrainte	Négociée	En partie négociée	Au moins en partie négociée	Total
Très fin (47%)	51%	41%	8%	49%	100%
Plutôt fin (22%)	33%	61%	6%	67%	100%
Plutôt épais (11%)	12,5%	75%	12,5%	87,5%	100%
Plutôt épais (20%)	12%	69%	19%	88%	100%

Rappelons que, pour apprécier le type d'aide, nous nous sommes référés non seulement aux traces de la parole des familles, mais aussi à des critères tels que la présence d'accord, qui sans nul doute a effectivement une influence sur l'épaisseur du dossier (un accord occasionne nécessairement la présence de plusieurs documents dans le dossier). Un des indicateurs nous permettant, à partir du dossier, d'évaluer le mode majoritaire selon lequel l'intervention paraissait se décliner, renvoie aussi au contenu des informations sur l'implication des parents dans la demande. Les croisements entre l'épaisseur et le type d'aide font donc sans doute intervenir d'autres variables dont l'effet influence les tendances dégagées supra.

Lorsque le dossier faisait apparaître clairement que les parents n'étaient pas demandeurs, cet élément faisait évidemment « pencher la balance » du côté de « l'aide contrainte ». Or, nous verrons plus loin que les dossiers qui se terminent par la trace d'une non-demande de la part de la famille sont des dossiers exclusivement courts.

4.7. QUANT A LA MESURE OU LA « MISSION PRINCIPALE »

4.7.1. La mission en fonction de l'année d'ouverture du dossier

- De la répartition de la variable « principale mission » en fonction des années, nous retiendrons essentiellement deux résultats :
 - ◇ **la majorité** (soit 64%) **des dossiers** pour lesquels il y a eu **placement** sont des dossiers **ouverts avant 1998**;
 - ◇ **plus de ¾** (soit 77%) **des dossiers** ayant trait à la **gestion de conflits** sont des dossiers **ouverts après 1998**.

Ces constats peuvent clairement laisser penser que les interventions du SAJ ont évolué avec le temps : d'une intervention davantage axée sur le placement au cours des premières années de la mise en place des SAJ vers une mission qui se définit davantage en termes de « médiation ».

4.7.2. La mission en fonction de l'âge

- Si **chacune des missions apparaît dans les trois catégories d'âge** à concurrence d'au moins 20%, on remarque que :
 - ◇ **les placements sont les plus fréquents dans les dossiers relatifs aux jeunes de plus de 13 ans** ; ils sont aussi plus fréquents pour les enfants de 0 à 5 ans que pour les 6-13 ans;
 - ◇ les **dossiers** pour lesquels la mission principale est plutôt de l'ordre de la « **surveillance** » **concernent plus fréquemment les tout jeunes enfants** (tableau 16a).
 - ◇ pour les jeunes de **plus de 14 ans** d'une part **et les enfants de moins de 6 ans** d'autre part, ce sont les missions de « **surveillance ou l'encadrement** » **et le placement** qui sont les plus fréquents (tableau 16b)
 - ◇ pour les enfants de **6-13 ans**, les dossiers sont plus souvent de l'ordre du **soutien**.
- Notons enfin que la catégorie « autre » a majoritairement trait aux jeunes de plus de 14 ans ; ce qui apparaît logique dans la mesure où cette elle regroupe notamment des situations de mise en autonomie et de retour en famille.

Tableau 16a : Mission/âge

	0-5 ans	6-13 ans	14 ans et +	Total
Placement (26%)	32%	27%	41%	100%
Soutien (24%)	25%	45%	30%	100%
Gestion conflits (15%)	23%	38,5%	38,5%	100%
« Encadrement » (30%)	48%	20%	32%	100%
Autre (5%)	20%	20%	60%	100%

Tableau 16b: Age/mission

	Placement	Soutien	Gestion conflits	Encadrement /surveillance	Autre	Total
0-5 ans (33%)	25%	18%	11%	43%	3%	100%
6-13 ans (31%)	23%	35%	19%	19%	4%	100%
14 ans et + (36%)	29%	19%	16%	26%	10%	100%

4.7.3 La « mission » en fonction du demandeur

- L'écart le plus important se marque au niveau de « l'encadrement ou la surveillance »: cette mission s'observe plus souvent dans les dossiers où **la justice** est le principal demandeur; elle est **plutôt rare** lorsque la **famille** participe à la demande.
- Par contre, les dossiers pour lesquels une mesure de **placement** est prise émanent plutôt de **tiers** (41%) ou de la famille (36%) : moins d'un quart des dossiers sont initiés par la justice (tableau 17b).
- Outre les cas de placements, les **tiers** sont demandeurs dans les dossiers orientés vers l'encadrement ou le soutien de la famille, mais **peu** autour de la **gestion de conflits**.
- Les dossiers pour lesquels les principales décisions ont plutôt trait au **soutien** ou à la **gestion de conflits**, sont en majorité des dossiers dans lesquels **la famille est acteur de la demande**.

Tableau 17a : Demandeur/ « mission »

	Placement	Soutien	Gestion conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Justice (39%)	15%	18%	15%	43%	9%	100%
Tiers (29%)	38%	21%	4%	33%	4%	100%
Famille + mixte (32%)	30%	33%	26%	7%	4%	100%

Tableau 17b : « Mission »/demandeur

	Justice	Tiers	Famille ou mixte	Total
Placement (26%)	23%	41%	36%	100%
Soutien (24%)	30%	25%	45%	100%
Gestion (15%)	38%	8%	54%	100%
« Encadrement » (30%)	58%	33%	8%	99%
Autre (5%)	60%	20%	20%	100%

A nouveau, nous sommes conscients du caractère passablement tautologique de certains résultats, notamment entre la variable « mission » et les variables relatives à la demande, à savoir la variable « demandeur » et la variable « motif d'ouverture ». Quoiqu'il convient d'être sceptique face aux évidences de toute nature. Il peut en effet paraître *naïf* de constater que les dossiers introduits par la justice sont plutôt de l'ordre de la « surveillance » ou que la mission est plutôt de l'ordre de la gestion des conflits lorsque le motif a trait aux problèmes relationnels parents-enfants.

Cependant, nous constatons que les écarts ne sont pas aussi importants que ce à quoi nous pourrions nous attendre. En outre, malgré ces redondances, certains chiffres semblent aller à l'encontre des idées pré-conçues (en tout cas des nôtres!) sur la pratique. *Un exemple?* Le fait que les dossiers pour lesquels un placement a lieu émanent davantage des tiers et des familles que de la justice et le fait que, dans ces dossiers, le processus apparaît dans la grande majorité des cas, comme plus négocié que contraint (et ce, nous insistons, dans les traces écrites de l'interaction avec les familles).

4.7.5. La mission en fonction du motif

- Un dossier sur trois ouvert pour négligences ou maltraitance fait l'objet de missions de l'ordre de la surveillance; 23% de ces dossiers donnent lieu à un placement (tableau 18a). Le tableau 18b précise que, **l'encadrement ou la surveillance s'observe plutôt soit pour des motifs de négligences, maltraitance ou danger soit** lorsque le motif a trait aux **comportements des jeunes**. Près de la moitié des dossiers dont le motif est lié aux comportements des enfants font en effet l'objet d'un encadrement ou d'une surveillance (tableau 18a).
- Lorsqu'il s'agit de **problèmes relationnels entre parents et enfants**, la principale mesure n'apparaît jamais, dans notre échantillon, comme de l'ordre de l'encadrement ou de la surveillance. Ces dossiers « **problèmes relationnels** » sont surtout liés à des missions de l'ordre de la **gestion de conflits** (dans 43% des cas).
- Lorsque le motif des dossiers concerne les **attitudes, les capacités ou les conflits parentaux**, les missions s'orientent plutôt vers la **gestion de conflits**. **Un placement a lieu dans 25% des cas, et, dans un cas sur quatre également** la mission s'apparente à l'encadrement
- Une part importante des dossiers pour lesquels la mission se définit en termes de **soutien** apparaît dans la catégorie « autre », c'est-à-dire dans les cas de déjudiciarisation, de transfert compétences, de fin de placement, etc.
- Enfin, il est peut-être intéressant de noter qu'aucun dossier dont le motif a trait aux problèmes relationnels parents/enfants ne fait l'objet de la mission définie comme « encadrement » ou de « surveillance ».

Tableau 18a : Motif/ mission

	Placement	Soutien	Gestion conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Négli/maltrait/danger (35%)	23%	20%	17%	33%	7%	100%
Attitudes parentales (24%)	25%	17%	33%	25%	0	99%
Cpts enfants (25%)	24%	19%	5%	48%	5%	101%
Relation P/E (8%)	28,5%	28,5%	43%	0	0	100%
Autres (18%)	33%	40%	0	13%	13%	100%

Tableau 18b : Mission/motif

	Négl/maltrait/ danger	Attitudes parentales	Cpts enfants	Relation P/E	Autres	Total
Placement (26%)	32%	14%	23%	9%	23%	101%
Soutien (24%)	30%	10%	20%	10%	30%	100%
Gestion (15%)	38%	31%	8%	23%	0%	100%
« Encadrement » (30%)	40%	12%	40%	0%	8%	100%
Autre (5%)	40%	0%	20%	0%	40%	100%

4.7.5. La mission en fonction de la durée de vie du dossier

- Plus de la moitié des dossiers pour lesquels une mesure de placement est décidée sont des dossiers longs.
- Les dossiers relatifs au **soutien** ou à la **gestion de conflits** sont par contre plus souvent des dossiers **courts**.
- **Parmi les dossiers courts**, ce sont cependant les dossiers plutôt orientés vers la **surveillance ou l'encadrement** qui **sont les plus représentés**. Ces dossiers sont cependant tout aussi souvent des dossiers de durée moyenne (entre 6 mois et 2ans) ; ils sont rarement de plus de 2ans.

Tableau 19a : Mission/durée

	Courts	Moyens	Longs	Total
Placement (26%)	19%	24%	57%	100%
Soutien (24%)	47%	29%	24%	100%
Gestion (15%)	54%	31%	15%	100%
« Encadrement » (30%)	45,5%	45,5%	9%	100%
Autre (5%)	0%	40%	60%	100%

Tableau 19b : Durée/mission

	Placement	Soutien	Gestion Conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Courts (33%)	14%	28%	24%	34%	0%	100%
Moyens (37%)	19%	19%	15%	39%	8%	100%
Longs (30%)	52%	17%	9%	9%	13%	100%

4.7.6. La mesure ou la « mission » en fonction du type d'aide

- **La seule catégorie pour laquelle l'aide est davantage perçue sur le mode de la contrainte que sur le mode négocié est la catégorie « encadrement, surveillance »** (tableau 20a). Il n'est cependant pas rare (dans 1 cas sur 4) de rencontrer parmi les dossiers « aide contrainte », des dossiers dont la mission principale est de l'ordre du soutien à la famille. Notons que l'aide est à 80% perçue comme négociée dans les situations relevant de la catégorie « autre », à savoir notamment la mise en autonomie et le retour en famille (tableau 20b).
- Il est a priori relativement surprenant de constater qu'**une large majorité des dossiers qui ont donné lieu à un placement relève de l'aide perçue comme négociée** (tableau 20b). ; les placements constituent effectivement la catégorie de missions la plus fréquente parmi les dossiers « aide négociée » (tableau 20a)³⁶.
- Hormis lorsqu'il y a placement, les cas où **l'aide est le plus souvent vécue comme négociée** relèvent de dossiers orientés vers **le soutien**. Mais il n'est pas rare que l'encadrement ou de la surveillance, soit néanmoins vécus comme un processus négocié (tableau 20a).
- La moitié des dossiers dans lesquels **l'aide** apparaît comme « **partiellement négociée** » renvoie le plus souvent à des missions de type **gestion de conflits** (tableau 20a). Ce qui n'est guère étonnant puisque, rappelons-le, l'aide « partiellement négociée » a été définie comme une aide qui semble vécue comme négociée par l'un ou plusieurs membres de la famille et comme contrainte par au moins un autre membre de cette famille.

Tableau 20a : « Mission »/type d'aide

	Contrainte	Négociée	En partie négociée	Au Moins en partie négociée	Total
Placement (26%)	20%	70%	10%	80%	100%
Soutien (24%)	37%	58%	5%	63%	100%
Gestion (15%)	25%	42%	33%	74%	100%
« Surveillance » (30%)	57%	39%	4%	43%	100%
Autre (5%)	20%	80%	0%	80%	100%

³⁶ *Ce résultat signifie-t-il que la plupart des placements relève effectivement de décisions négociées entre le SAJ et les parents? Cela traduit-il implicitement le fait que les professionnels mettent plutôt l'accent sur les aspects négociés dans ce type de dossiers? Enfin, nous ne pouvons exclure l'effet d'une ou plusieurs autres variables qui renforceraient cette tendance. Nous verrons par exemple dans le point précédent que les dossiers pour lesquels il y a eu placement sont plus souvent des dossiers longs, c'est-à-dire des dossiers où par ailleurs l'aide est plus fréquemment perçue comme négociée.*

Tableau 20b : Type d'aide/ « mission »

	Placement	Soutien	Gestion conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Contrainte (35.5%)	14%	25%	11%	46%	4%	100%
Négociée (54.5%)	32%	26%	12%	21%	9%	100%
En partie négociée (10%)	25%	12,5%	50%	12,5%	0%	100%

4.7.7. La mission en fonction de l'épaisseur du dossier

Les tendances apparaissent ici relativement clairement :

- **les dossiers qui font l'objet d'un placement sont généralement épais;**
- **parmi les dossiers épais**, le soutien apparaît en seconde position après le placement (tableau 21b);
- **les dossiers « encadrement surveillance » sont par contre généralement fins;**
- **parmi les dossiers fins**, les missions les plus courantes, hormis celles d'encadrement, sont de l'ordre du **soutien** (tableau 21b) ou de la **gestion de conflits** (tous les dossiers de notre échantillon orientés vers cette dernière mission sont des dossiers très fins ou plutôt fins).

Tableau 21a : Mission/épaisseur

	Fin	Epais	Total
Placement (26%)	32%	68%	100%
Soutien (24%)	70%	30%	100%
Gestion (15%)	100%	0%	100%
« Encadrement » (30%)	88%	12%	100%
Autre (5%)	60%	40%	100%

Tableau 21b : Epaisseur/mission

	Placement	Soutien	Gestion conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Fin (69%)	12%	24%	22%	37%	5%	100%
Epais (31%)	58%	23%	0%	11%	8%	100%

4.8. QUANT A L'ISSUE

4.8.1. L'issue en fonction de l'année d'ouverture du dossier

Mis à part les chiffres qui renvoient aux catégories de plus ou moins faible effectif, telles que la catégorie « majorité de l'enfant » et la catégorie « issue favorable » (qui représentent respectivement 6% et 12% des dossiers de notre échantillon), les différences entre les deux périodes quant aux autres types d'issues ne sont pas très importants. Le tableau 22a montre que « le tiercé de tête » en terme d'issue (soit 1° issue indéterminée, 2° judiciarisation et 3° non-collaboration) est effectivement le même pour les deux périodes envisagées.

L'issue des dossiers (et plus exactement les catégories d'issue construites), ne semblent donc pas varier de manière significative entre la période avant 1998 et après 1998.

Tableau 22a: Année/issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
1995-97 (51%)	26%	21%	19%	16%	9%	9%	100%
1998-2000 (49%)	33%	31%	17%	7%	10%	2%	100%

Tableau 22b : Issue/année

	1995-97	1998-00	Total
Indéterminée (29%)	44%	56%	100%
Judiciarisation (25%)	41%	59%	100%
Non collaboration (18%)	53%	47%	100%
Ok (12%)	70%	30%	100%
Non demande (10%)	50%	50%	100%
Majorité (6%)	80%	20%	100%

4.8. 2. L'issue en fonction de l'âge

- *La judiciarisation*

Les dossiers qui se terminent par un **transfert vers le secteur judiciaire** (Parquet, SPJ) **concernent les trois catégories d'âge**, ils se répartissent plus ou moins également entre les dossiers « petite enfance », « enfance » et « adolescence ». Hormis les dossiers qui se terminent de manière indéterminée, **le transfert vers la justice est cependant l'issue la plus fréquente pour les enfants de moins de 14 ans** (voir tableau 23b).

- *Les issues favorables*

- ◇ Les dossiers qui, dans leurs derniers documents, mentionnent une **évolution favorable** de la situation concernent nettement plus les **petits enfants** (60% des dossiers) **que les enfants** (30%) ou les adolescents. (Ce résultat peut paraître étonnant si nous nous rappelons que les motifs d'ouverture relatifs aux dossiers des 0-5 ans ont plus souvent trait aux négligences, à la maltraitance ou aux situations de danger et que la famille participe rarement à la demande dans ce type de dossiers).
- ◇ Une hypothèse sous-jacente à ce commentaire pourrait être que **l'issue ne dépend peut-être pas tant du demandeur et du motif du dossier que de la manière dont la famille perçoit l'aide** (sachant que la variable « type d'aide » est, elle, apparemment étroitement liée avec le demandeur et le motif du dossier).

- *Les adolescents*

- ◇ Seuls 3% de dossiers (soit **un dossier**) relatifs à des **adolescents** mentionnent une issue **favorable** (or, le manque de collaboration est peu fréquent comme issue de ces dossiers). **Pour les enfants de 14 ans et plus, l'issue la plus fréquente apparaît comme indéterminée**³⁷.
- ◇ En résumé, il apparaît que les « **dossiers adolescents** » **font moins l'objet de non-collaboration et de judiciarisation**, mais se terminent toutefois plus souvent de manière *délicate* (c'est-à-dire que l'issue est moins souvent favorable et plus fréquemment indéterminée) que les dossiers concernant les autres catégories d'âge.

Non-collaboration et non-demande

Dans notre échantillon, **la non collaboration** comme issue du dossier est **plus fréquente dans la catégorie d'âge intermédiaire, alors que c'est aussi dans cette catégorie d'âge que l'on recense le moins de « non-demande »**. De plus, les dossiers qui se terminent en mentionnant explicitement que la famille n'est pas ou plus demandeuse d'aide concernent plutôt les **petits enfants**.

Tableau 23a: Issue/âge

	0-5ans	6-13ans	14ans et+	Total
Indéterminée (29%)	24%	32%	44%	100%
Judiciarisation (25%)	32%	36%	32%	100%
Non collaboration (18%)	33%	40%	27%	100%
Ok (12%)	60%	30%	10%	100%
Non demande (10%)	50%	12,5%	37,5%	100%
Majorité (6%)	0	0	100%	100%

Tableau 23b : Age/issue

	indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
0-5 ans (33%)	21,5%	25%	18%	21,5%	14%	0	100%
6-13 ans (31%)	31%	31%	23%	11%	4%	0	100%
14 ans et+(36%)	35%	23%	13%	3%	10%	16%	100%

4.8.3. L'issue en fonction du demandeur

- Les issues indéterminées et les judiciarisations sont les issues les plus fréquentes pour chaque catégorie de demandeur. **La majorité des judiciarisations concernent des dossiers pour lesquels la famille est acteur de la demande** ; elles sont en outre **plus courantes lorsque la demande provient du secteur judiciaire que lorsqu'elle émane de tiers**.
- Un des résultats les plus tranchés (bien qu'à propos d'une catégorie comportant un faible effectif de dossiers) est que les dossiers à la fin desquels il apparaît que **la famille n'est pas ou plus en demande** sont davantage des **dossiers initiés par la Justice** (tableau 24a).
- En résumé, on retiendra surtout que :
 - ◇ quand la **justice** est le principal demandeur, et mises à part les issues indéterminées (24%), les trois catégories d'issue les plus fréquentes sont par ordre décroissant : la (re)**judiciarisation** (32%), la **non-collaboration** (21%) et la **non-demande** (18%);
 - ◇ lorsque le dossier est introduit par des **tiers**, et toujours excepté les issues indéterminées (29%), les dossiers se terminent **aussi souvent** (21%) **par une judiciarisation que par une non-collaboration**. Ils se terminent dans 17% des cas sur une issue favorable.

³⁷ Rappelons que cette catégorie signifie que soit le dossier ne parle pas de l'évolution de la situation à la fin du dossier, soit les informations qu'il livre sont ambiguës.

- A propos des **issues favorables**, il est peut-être surprenant de constater que **les dossiers au terme desquels la situation paraît évoluer favorablement sont des dossiers plutôt introduits par la justice ou par des tiers que par les familles** (les familles ne participent à la demande que dans 20% des dossiers dont l'issue est favorable!).

Un dossier ne se termine donc pas plus souvent de manière favorable lorsque la famille est acteur de la demande. Ce qui semble confirmer l'hypothèse selon laquelle l'issue ne dépend pas tant du demandeur que de la manière dont le processus d'aide se déroule.

Tableau 24a : Issue/demandeur

	Justice	Tiers	Famille ou Mixte	Total
Indéterminée (29%)	32%	28%	40%	100%
Judiciarisation(25%)	33%	24%	43%	100%
Non collaboration (18%)	47%	33%	20%	100%
Ok (12%)	40%	40%	20%	100%
Non demande (10%)	75%	12,5%	12,5%	100%
Majorité (6%)	20%	40%	40%	100%

Tableau 24b : Demandeur/issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
Justice (39%)	24%	32%	21%	12%	18%	3%	100%
Tiers (29%)	29%	21%	21%	17%	4%	8%	100%
Famille+Mixte (32%)	37%	33%	11%	7%	4%	7%	99%

Remarque

Nous voyons ici qu'il est sans doute significatif de distinguer, dans le cadre de cette étude, le demandeur *effectif*, celui qui introduit le dossier au SAJ et *le fait* d'être demandeur, c'est-à-dire, l'acte de formuler une demande vis-à-vis du SAJ. Ainsi, il est tout à fait possible qu'une famille qui a elle-même introduit le dossier au SAJ exprime après un temps, au gré des événements de la vie somme toute, qu'elle n'a plus de demande à formuler, et ce qu'il y ait eu ou non intervention du SAJ. A l'inverse, lorsqu'un dossier est introduit par un tiers ou par la justice, on peut imaginer que la famille ait effectivement une ou plusieurs demande(s) à formuler au SAJ³⁸.

4.8.4. L'issue en fonction du motif

1. La **judiciarisation** d'un dossier est **plus fréquente lorsque les motifs ont trait soit aux négligences, à la maltraitance ou au danger, soit aux attitudes et aux capacités des parents** ; 50% des dossiers « attitudes parentales » font l'objet d'un transfert vers le secteur de la justice (tableau 25b).

- Lorsque le motif du dossier a trait aux **comportements de l'enfant ou aux relations entre parents et enfant**, la majorité des issues sont **indéterminées**.
- Par ailleurs, les dossiers « **problèmes relationnels** »,
 - ◇ ne font pas, dans notre échantillon l'objet d'une judiciarisation, et n'ont jamais une issue favorable;
 - ◇ se terminent le plus souvent, outre les issues indéterminées, par une non-demande.
- Alors que **lorsque le motif a trait aux comportements de l'enfant**,
 - ◇ c'est plutôt la non collaboration ou la judiciarisation qui clôt le dossier;
 - ◇ l'issue n'est jamais la non-demande;
 - ◇ 20% de ces dossiers « comportements de l'enfant » ont une issue favorable.

A la fois les motifs « comportements de l'enfant » et « problèmes relationnels parents-enfant » sont donc plus fréquents pour les enfants de plus de 13 ans. Nous retrouvons donc ici en partie l'hypothèse selon laquelle les dossiers relatifs aux adolescents ont davantage tendance à se terminer (et ce à n'importe quelle étape du dossier) d'une manière incertaine, soit qu'il n'y a pas d'information quant à l'évolution de la situation, soit que celles-ci sont formulées sous forme de questions.

- Un dernier résultat qui n'en est pas moins surprenant : **parmi les dossiers qui se terminent d'une manière favorable, la majorité des dossiers concernés sont ceux dont le motif a principalement trait aux négligences, à la maltraitances, ou au danger.**

Le fait que l'évolution de la situation ou du dossier soit envisagée comme favorable ne paraît donc pas nécessairement dépendre de la « gravité » du motif d'ouverture.

³⁸ Cette différence entre demande et demandeur est peut-être une des spécificités du processus d'aide qui a

Tableau 25a : Issue/motif

	Néglig/maltrait/d anger	Attitudes parentales	Cpts enfants	Relation P/E	Autres	Total
Indéterminée (29%)	32%	8%	36%	12%	12%	100%
Judiciarisation(25%)	36%	27%	18%	0	18%	100%
Non collaboration (18%)	33%	13%	33%	7%	13%	100%
Ok (12%)	50%	10%	20%	0	20%	100%
Non demande (10%)	50%	12,5%	0%	25%	12,5%	100%
Majorité (6%)	0	0	20%	20%	60%	100%

Tableau 25b : Motif/issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
Néglig/maltr/danger (35%)	27%	27%	17%	17%	13%	0%	101%
Attitudes parentales (14%)	17%	50%	17%	8%	8%	0%	100%
Cpts jeunes (25%)	43%	19%	24%	10%	0%	4%	100%
Relation P/E (8%)	43%	0%	14%	0%	29%	14%	100%
Autres (18%)	20%	27%	13%	13%	7%	20%	100%

4.8.5. L'issue en fonction de la durée de vie du dossier

- Hormis les dossiers pour lesquels l'issue apparaît comme indéterminée,
 - ◇ les dossiers **courts** et **moyens** font plus souvent l'objet d'une judiciarisation que les dossiers longs;
 - ◇ la **non-collaboration** apparaît plus fréquente dans les dossiers **courts** et la **non-demande** est l'issue majoritaire dans les dossiers **moyens**;
 - ◇ **les dossiers longs se terminent plutôt par une issue favorable.**
- Nous retiendrons essentiellement que : **les dossiers transférés vers le secteur judiciaire sont rarement longs, alors que les dossiers qui se terminent de manière favorable sont plutôt longs.**

imposé au secteur de l'aide à la jeunesse un mode d'intervention jusqu'alors inédit en matière d'aide sociale.

Tableau 26a : Issue/durée

	Court	Moyen	Long	Total
Indéterminée (29%)	41%	18%	41%	100%
Judiciarisation(25%)	50%	40%	10%	99%
Non collaboration (18%)	47%	27%	27%	101%
Ok (12%)	20%	30%	50%	100%
Non demande (10%)	14%	72%	14%	100%
Majorité (6%)	0%	50%	50%	100%

Tableau 26b : Durée/motif

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
Court (33%)	31%	35%	24%	7%	4%	0%	100%
Moyen (37%)	15%	31%	15%	12%	19%	8%	100%
Long (30%)	39%	9%	17%	22%	4%	9%	100%

Remarque :

Dans ces tableaux, les dossiers non clôturés et ouverts depuis moins de 2 ans ne sont pas pris en compte puisqu'il ne nous était guère possible d'en évaluer la durée de vie. Nous savons cependant que pour ces « valeurs manquantes » (à savoir 7 dossiers), la variable « issue » se répartit dans les catégories suivantes : « majorité » « non-demande », « indéterminée » et « judiciarisation ». Ce qui confirme bien qu'un dossier non clôturé n'est pas nécessairement un dossier pour lequel l'issue a été définie comme incertaine.

4.8.6. L'issue en fonction du type d'aide

- **Tous** les dossiers qui se terminent sur une **trace d'évolution positive** claire sont des dossiers pour lesquels l'aide paraît plutôt perçue comme **négociée**.
- La majorité des dossiers pour lesquels l'intervention du SAJ semble davantage perçue comme **contrainte** sont des dossiers qui font l'objet d'un **transfert vers le secteur judiciaire**. L'écart entre « aide négociée » et « aide contrainte » n'est toutefois proportionnellement pas très important, d'autant moins si on considère comme partiellement négocié (plutôt que partiellement contraint) les cas où il y a divergence quant à la perception de l'aide, entre les membres de la famille. Le tableau 27a montre en effet que, dans le cas des judiciarisations, l'intervention est perçue comme au moins en partie négociée dans 48% des cas.

- Les dossiers dont l'issue apparaît comme indéterminée sont beaucoup plus souvent perçus comme relevant de l'aide négociée que de l'aide contrainte.
- Par contre, **les trois quart des dossiers** à la fin desquels la famille exprime qu'elle n'est **pas ou plus en demande** sont décrits comme relevant davantage de **l'aide contrainte** (notons que les dossiers qui rendent compte d'une telle issue sont majoritairement des dossiers introduits par la justice).
- Lorsque le dossier se termine essentiellement par la trace de **la non-collaboration** de la famille, l'aide est perçue comme négociée dans 50% des cas et comme contrainte dans les 50% restant. **En d'autres mots, ce n'est pas nécessairement parce que la famille ne collabore pas au processus** (ou du moins lorsque le dossier se termine par la non-collaboration de la famille), **que cette dernière perçoit nécessairement l'aide comme contrainte.**

Tableau 27a : Issue/type d'aide

	Contrainte	Négociée	Partiellement négociée	Total
Indéterminée (29%)	17%	61%	22%	100%
Judiciarisation(25%)	52%	33%	14%	100%
Non collaboration (18%)	50%	50%	0	100%
Ok (12%)	0	100%	0	100%
Non demande (10%)	75%	25%	0	100%
Majorité (6%)	0	100%	0	100%

Tableau 27b : Type d'aide/issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
Contrainte (35.5%)	14%	39%	25%	0	21%	0	99%
Négociée (54.5%)	33%	16%	16%	12%	5%	19%	100%
Partiellement négociée (10%)	62.5%	37,5%	0%	0%	0%	0%	100%

Les croisements entre la variable « type d'aide » et la variable « issue » aboutissent en partie à des « évidences ». Cela étant, ces évidences nous autorisent aussi à penser que les catégories de variables que nous avons construites sont relativement cohérentes, malgré les difficultés rencontrées lors de la consultation des dossiers pour traduire le « matériau » dans le langage de notre grille d'entretien.

4.8.7. L'issue en fonction de l'épaisseur

- *Principaux résultats à propos des dossiers fins :*

- ◇ tous les dossiers se terminant sur la trace d'une **absence de demande** de la part de la famille sont des dossiers fins; autrement dit, aucun dossier épais ne figure dans la catégorie « non demande »;
- ◇ 80% des cas où le **manque de collaboration** de la famille apparaît à l'issue sont fins également ;
- ◇ hormis les issues indéterminées, la judiciarisation est l'issue la plus fréquente pour les dossiers fins (tableau 28b).

- *Principaux résultats à propos des dossiers épais:*

- ◇ les seuls dossiers à être **plus souvent épais que fins** sont ceux pour lesquels **l'évolution de la situation apparaît favorable** à l'issue du dossier (tableau 27a);
- ◇ parmi l'ensemble des dossiers épais cependant, **l'issue favorable est aussi fréquente que la judiciarisation** (tableau 28b).

Tableau 28a: Issue/épaisseur

	Fin	Epais	Total
Indéterminée (29%)	64%	36%	100%
Judiciarisation(25%)	73%	27%	100%
Non collaboration (18%)	80%	20%	100%
Ok (12%)	40%	60%	100%
Non demande (10%)	100%	0%	100%
Majorité (6%)	60%	40%	100%

Tableau 28b : Epaisseur/issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majorité	Total
Fin (69%)	27%	27%	20%	7%	14%	5%	100%
Epais (31%)	35%	23%	11%	23%	0%	8%	100%

4.8.8. L'issue en fonction de la mission

- La judiciarisation est, hormis les cas d'indétermination, l'issue la plus fréquente pour chaque type d'issue **excepté** lorsque la principale mission s'apparente au soutien et excepté aussi pour la **catégorie « autre »** (ce qui est assez logique puisque cette catégorie contient plusieurs situations de déjudiciarisation!).
- Les dossiers qui se terminent **le plus souvent par une judiciarisation** sont, on ne s'en étonnera pas, les dossiers dont la mission principale est de l'ordre de **l'encadrement ou de la surveillance**; elle est aussi, assez paradoxalement, très fréquente lorsque la mission s'apparente à la **gestion de conflits**³⁹.
- Cette mission de « gestion de conflits » apparaît dans plusieurs dossiers classés du fait que le jeune a atteint sa majorité.
- Assez curieusement, **la non collaboration apparaît davantage à l'issue des dossiers « soutien »** que lorsqu'il y a un placement⁴⁰.

Les chiffres se rapportant aux « issues favorables » sont également plutôt étonnants :

- ◇ l'**issue favorable** n'apparaît **jamais dans les dossiers pour lesquels il y a eu un placement** (alors que nous avons vu précédemment que, dans ces cas, l'aide est nettement plus souvent perçue comme négociée);
- ◇ les principales missions des dossiers dont l'issue est favorable sont la **gestion de conflits** et **l'encadrement ou la surveillance**;
- ◇ seuls 10% des dossiers présentant une issue favorable concerne la mission de soutien.

³⁹ Notons que si les missions du SAJ paraissent évoluer vers une mission de « médiation » (avec en parallèle une diminution des placements), la mission « gestion de conflits » nécessite apparemment assez souvent le recours aux instances judiciaires...

⁴⁰ Ce résultat n'est peut-être pas aussi surprenant dans la mesure où il est sans doute permis de penser que dans les cas de placement, la famille a peut-être moins « intérêt » à ne pas collaborer que lorsque l'enjeu se définit plutôt en termes de soutien.

Tableau 29a : Issue/mission

	Placement	Soutien	Gestion conflits	« Encadrement »	Autre	Total
Indéterminée (29%)	12%	20%	28%	32%	8%	100%
Judiciarisation(25%)	23%	18%	27%	32%	0%	100%
Non collaboration (18%)	27%	40%	13%	20%	0%	100%
Ok (12%)	0%	10%	40%	40%	10%	100%
Non demande (10%)	12,5%	37,5%	0%	37,5%	12,5%	100%
Majorité (6%)	0%	20%	60%	0%	20%	100%

Tableau 29b: Mission/ Issue

	Indéterminée	Judiciarisa°	Non collabora°	ok	Non demande	Majo	Total
Placement (26%)	32%	27%	9%	0%	18%	14%	100%
Soutien (24%)	25%	20%	30%	15%	5%	5%	100%
Gestion conflits (15%)	23%	38%	31%	7%	0%	0%	99%
« Encadrement » (30%)	32%	28%	12%	12%	16%	0%	100%
Autre (5%)	40%	0%	0%	20%	20%	20%	100%

Chapitre V: La Composition des dossiers

Un des indicateurs les plus aisément *objectivables* (un des seuls qui s'exprime d'emblée en chiffres) parmi l'ensemble des données recueillies est le nombre de documents par dossier. Cet indicateur a déjà été pris en considération dans les chapitres précédents puisque c'est à partir du nombre total de documents que s'est construite la variable « épaisseur ». Pour chaque dossier consulté, nous avons encodé l'ensemble des documents qu'il contenait en précisant leur nature; nous les avons répartis en plusieurs catégories, parmi lesquelles nous retiendrons :

- 1 les « documents SAJ »
- 2 les lettres de jeunes
- 3 les lettres de parents
- 4 les convocations
- 5 les courriers SAJ
- 6 les documents judiciaires
- 7 les rapports

Dans ce chapitre, pour chaque catégorie de documents, nous préciserons le nombre moyen par dossier et les valeurs extrêmes (minimum, maximum). Les croisements réalisés avec les variables identifiées précédemment ne seront pas présentés en détail (les tableaux de fréquences n'apparaissent pas); nous proposerons régulièrement quelques remarques qui en rendent compte de manière succincte, à titre indicatif.

5.1. Les « documents SAJ »

Sont repris sous cette rubrique l'ensemble des documents rédigés par le SAJ, à l'exception des courriers et des convocations qui font l'objet d'une catégorie particulière. Le plus souvent, il s'agit des documents dactylographiés qui jalonnent les différentes étapes du processus d'aide : les fiches de *premiers contacts*, les rapports d'investigation, les accords, les rapports d'évolution ou d'évaluation, les notes relatives au classement, etc. Mais il peut également s'agir de « notes manuscrites » peu structurées, de documents administratifs, telles que les notifications ou autres documents internes. **On peut donc supposer que ces documents rendent en partie compte de l'importance, en termes d'étapes, du processus d'aide mis en place au sein du dossier.**

Le nombre moyen de documents SAJ par dossiers est de **17**

Les dossiers comportent **de 2 à 113**, répartis comme suit :

De 2 à 25 documents SAJ :	76%
De 25 à 50 documents SAJ :	16%
Plus de 50 documents SAJ :	8%

COMMENTAIRES :

Si quasiment tous les dossiers fins (moins de 50 documents) comportent moins de 25 documents SAJ, **31%** des **dossiers** pourtant **épais** (plus de 50 documents) comportent relativement **peu** (moins de 25) **de documents SAJ**. **En d'autres mots, cela signifie qu'un dossier épais ne rend pas nécessairement compte du volume d'interactions qui constitue le processus d'aide.**

5.2. Lettre du jeune :

Très peu de dossiers (**8%**, soit 7 dossiers) consultés contiennent du courrier en provenance de jeunes « bénéficiaires » de l'aide. La **moyenne** est **très nettement inférieure** à une lettre par dossier, mais un même dossier peut cependant contenir **jusqu'à 14 lettres** du jeune concerné.

Aucune lettre :	92%
Une lettre :	2%
De 1 à 5 lettres :	5%
Plus de 5 lettres :	1%

COMMENTAIRES :

- Pour les 8% de dossiers qui contiennent au moins une lettre de jeune, les **motifs** évoqués à l'ouverture du dossier sont divers :
 - la négligences ou la maltraitance,
 - les problèmes relationnels entre parents et enfants,
 - les problèmes liés au comportement du jeune,
 - catégorie « autre » : un cas de déjudiciarisation, une situation de protutelle et l'organisation de la fin d'un placement.
- La présence de lettres de jeunes dans les dossiers est, dans notre échantillon, **plus fréquente dans les dossiers pour lesquels la famille est acteur de la demande.**
- La présence de lettres de jeunes semble en partie liée aux personnalités des conseillers et aux arrondissements. La présence de lettres de jeunes a en effet été observée dans quatre arrondissements seulement dont un où, malgré le petit nombre de dossiers consultés, plusieurs dossiers comportaient des lettres de jeunes.

5.3. Lettre des parents

Les dossiers qui contiennent au moins une lettre de parents sont **plus fréquents que ceux qui contiennent des lettres de jeunes** ; la proportion de ces dossiers est de **22%**, mais **la moyenne reste inférieure à une lettre par dossier**. Un même dossier peut cependant contenir **jusqu'à 10 lettres** de parents.

Aucune lettre :	78%
De 1 à 5 lettres :	20%
Plus de 5 lettres :	2%

COMMENTAIRES

- En ce qui concerne les motifs, deux catégories sont plus représentées (6 fois chacune sur 19 cas) parmi les dossiers qui contiennent des lettres de parents: **la négligence ou la maltraitance** et les problèmes liés au **comportement du jeune**⁴¹. Les autres motifs sont en autres la déjudiciarisation, la fin de placement et l'organisation d'une protutelle.
- Parmi les 19 dossiers qui contiennent des lettres des parents, 4 contiennent également des lettres de jeunes.
- Contrairement aux dossiers comportant des lettres de jeunes, **les lettres de parents sont moins fréquentes dans les dossiers où la famille apparaît comme acteur de la demande** (31% des cas) que dans les dossiers introduits par la justice ou par les tiers (au total 69%).

Ce constat signifierait-il que lorsque les parents ne sont pas acteurs de la demande, ils souhaitent davantage, par des lettres, laisser une trace écrite dans le dossier qui les concerne?

- On peut également faire l'hypothèse, comme dans le cas des lettres de jeunes, que la présence de lettres de parents est en partie liée au service et à l'arrondissement dans lequel il se situe. Ici encore, les dossiers comportant des lettres de parents n'apparaissent que dans quatre arrondissements. Ces arrondissements sont en outre en partie identiques à ceux dans lesquels des lettres de jeunes apparaissaient dans les dossiers consultés.

⁴¹ Rappelons que la négligence ou la maltraitance et les problèmes de comportements chez le jeune sont aussi les deux principaux motifs d'ouverture dans l'ensemble de l'échantillon.

5.4. Les convocations

Plus des ¾ des dossiers comportent au moins la copie d'une convocation envoyée à la famille, l'invitant à une rencontre avec le SAJ (avec le délégué ou le conseiller, au domicile de la famille ou au SAJ). On recense **en moyenne 6** convocations par dossier, et un même dossier peut en comporter **jusqu'à 36**.

Aucune convocation	23%
De 1 à 10	58%
De 10 à 20	13%
de 20 à 36	6%

COMMENTAIRES :

Notons tout de même que 23% des dossiers ne comportent aucune convocation des parents ou du jeune. Les convocations sont davantage présentes dans les dossiers pour lesquels la famille est acteur de la demande (alors que nous aurions pu croire que dans ces situations où la famille a un premier contact avec le SAJ, les convocations étaient peut-être moins « nécessaires »). Les dossiers initiés par des tiers comportent par contre moins souvent de convocations. Les dossiers dont la mission s'apparente soit à l'encadrement soit à la gestion comportent également moins souvent de copie des convocations de la famille par le SAJ.

5.5. Les « courriers SAJ »

Dans cette catégorie sont regroupés l'ensemble des lettres et fax rédigés par le SAJ, à l'exception des convocations à destination des parents ou des jeunes.

Seuls 10% des dossiers ne contiennent **pas** la copie des **courriers** envoyés par le SAJ. Chaque dossier comporte **en moyenne 9** courriers et dans un même dossier, on peut recenser **jusqu'à 129** courriers différents en plus des convocations destinées à la famille.

Aucun courrier	10%
De 1 à 10	64%
De 10 à 20	12%
De 20 à 30	12%
+ de 30	2%

COMMENTAIRES :

Parmi les **dossiers fins**, 14% ne contiennent aucun courrier. Tous les **dossiers épais** en contiennent au moins un et 77% en contiennent plus de 10.

5.6. les Documents judiciaires

Cette catégorie désigne tout document émanant directement de la justice autre que de simples courriers. Il s'agit essentiellement de Pro Justicia et de PV d'audition.

Plus d'un dossier sur deux ne comporte **aucun** document judiciaire, un même dossier peut en comporter **jusqu'à 39**; la **moyenne** étant **de 4** par dossier (!).

Aucun document	41%
De 1 à 10	45%
De 10 à 20	9%
De 20 à 30	4%
+ de 30	1%

COMMENTAIRES :

Parmi les dossiers qui comportent au moins un document judiciaire:

- **plus 80% sont introduits par la justice ;**
- ce sont les dossiers initiés par des **tiers** qui en contiennent **le moins**;
- un peu plus de la moitié (55%) en comportent lorsque la famille est acteur de la demande⁴²;
- **plus de la moitié** des motifs ont trait **soit** à la **négligence** ou à la **maltraitance soit** aux « **attitudes parentales** » (assuétudes, capacités éducationnelles, conflits conjugaux, etc.).
- Parmi les dossiers qui comportent des documents judiciaires, « seuls » **42%** des dossiers qui en contiennent **beaucoup (plus de 5)** sont **épais**. En d'autres mots, dans presque un cas sur deux ce n'est pas, **le nombre** de documents judiciaires qui fait qu'un dossier est **épais**⁴³.

⁴² Dans le cas des demandes « spontanées » ou du moins des demandes auxquelles la famille participe, on constate donc que le SAJ intervient, dans un cas sur deux environ, après qu'un « acte judiciaire » soit posé à propos de la famille ou de proches.

- Le fait que le dossier contienne des documents judiciaires ne paraît **pas** avoir **grande influence** sur la variable « type d'aide » : dans les dossiers qui comportent des documents judiciaires, le processus d'aide paraît autant vécu sur le mode négocié qu'il ne l'est pour l'ensemble des dossiers (62% des dossiers comportant au moins un document judiciaire relèvent d'un processus d'aide négociée ou partiellement négociée).

Par rapport à la « mission principale »,

- les dossiers comportant au moins un document judiciaire se retrouvent dans chaque catégorie de dossier;
- leur fréquence est toutefois **un peu plus élevée** lorsqu'il y a **placement ou** lorsque le dossier est plutôt orienté vers **l'encadrement ou la surveillance**;
- les dossiers qui contiennent de **nombreux** documents judiciaires (plus de 5) sont en majorité ceux pour lesquels il y a eu **placement**.

5.7. Les rapports

Nous avons repris sous cet intitulé l'ensemble des rapports établis par des professionnels extérieurs au SAJ concernant le jeune ou sa famille. Une grande partie de ces rapports émanent des services agréés de l'aide à la jeunesse.

Dans notre échantillon, **la moitié des dossiers ne contiennent aucun rapport**; un même dossier peut en contenir **de 0 à 22**. **Le nombre moyen** de rapports que contient un dossier est de **2,5**.

Aucun rapport	49%
De 1 à 5	31%
De 5 à 10	13%
+ de 10	7%

COMMENTAIRES :

- Parmi les dossiers qui contiennent **au moins un** rapport,
 - 92% sont des dossiers épais;
 - les dossiers initiés par des tiers sont un peu plus fréquents que ceux initiés par la justice ou, au moins en partie, par les familles;

⁴³ Nous verrons dans la section suivante que ce qui fait, **concrètement**, qu'un dossier est épais tient davantage à la présence des rapports d'« experts » extérieurs.

Parmi les dossiers qui ne contiennent **aucun** rapport,

- la majorité sont **fins** (bien que 32% des dossiers fins comportent au moins un rapport);
- seuls 8% des dossiers épais n'en contiennent pas.

On peut donc supposer que ce qui fait la spécificité des dossiers épais est plus souvent la présence de rapports que la présence de documents judiciaires.

• Par rapport au **motif d'ouverture**,

- nous n'avons pas observé d'écarts importants dans les trois principales catégories de motifs (négligences/maltraitance/danger, attitudes parentales et comportements des jeunes ou des enfants) entre les dossiers qui comportent au moins un rapport et ceux qui n'en contiennent aucun;
- par contre, les dossiers pour lesquels le motif d'ouverture a trait aux **problèmes relationnels entre parents et enfants** comportent eux **rarement des rapports**;
- **tous** les dossiers de la **catégorie « autre »** comportent des rapports, ce qui est logique puisque cette catégorie regroupe des motifs tels que : déjudiciarisation, placement, transfert de dossiers d'un SAJ à un autre, etc.

• Dans les différentes **catégories d'âge**, on recense autant de dossiers avec rapports que de dossiers sans rapport. **Les dossiers qui contiennent un rapport sont cependant un peu plus nombreux lorsqu'il s'agit de petits enfants (0 à 5 ans) et un peu moins lorsqu'ils s'agit d'enfant (6-13 ans).**

• En ce qui concerne la principale « **mission** » des dossiers,

- la plupart des dossiers faisant l'objet d'une mesure de **placement** comporte au moins un rapport ; 50% de ces dossiers comportent en outre plus de 3 rapports;
- par contre, parmi les dossiers qui ne contiennent **pas** de rapport, les missions les plus fréquentes se définissent en termes d' « **encadrement ou surveillance** » et de « **gestion de conflits** ».

Chapitre VI : Le processus en cinq étapes

Un des principes qui nous a guidé, dans la construction de la grille d'encodage, pour évaluer la participation des familles dans le dossier, était basé sur l'idée que le processus d'aide se décompose en plusieurs étapes relativement bien distinctes les unes des autres. Cette idée apparaît de manière assez récurrente dans le reflet que nous avons de la pratique par les personnes ressources rencontrées et par la confrontation aux dossiers. L'« **armature** » du **dossier** s'élabore, d'une manière théorique du moins, autour de cinq étapes : **les premiers contacts, l'investigation, l'accord, l'évaluation et le classement**. Pour chaque étape, un « document-type » est généralement prévu afin de rendre compte de son déroulement. Cette *armature-typique* a tendance à se généraliser dans l'ensemble des arrondissements⁴⁴. Néanmoins, les documents sont **loin d'être uniformisés** selon les arrondissements, que ce soit dans la terminologie utilisée pour les désigner, dans les « rubriques » que ces documents contiennent, dans la manière de les remplir et dans la façon de les classer dans le dossier (le dossier est notamment très différent s'il contient ou non les notes personnelles du délégué).

De plus, chaque intervention du SAJ peut s'arrêter à n'importe quel moment du processus (parce que la famille est orientée vers d'autres professionnels, parce qu'elle exprime qu'elle n'est plus en demande, ou encore lorsque la situation présente un danger grave et urgent et que le dossier est transféré au secteur judiciaire). Si globalement, le processus semble se définir comme **relativement linéaire** bien qu'**imprévisible**, on constate dans les dossiers qu'une **circularité s'installe parfois entre certaines étapes**, le plus souvent (lorsque le dossier contient plusieurs accords) entre les accords et l'évaluation, mais aussi parfois entre les premiers contacts et l'investigation, voire entre le classement et les premiers contacts, etc.

Cela étant, certaines informations ont été encodées en fonction du document sur lequel elles apparaissaient. Ainsi, pouvons nous situer la présence de certaines traces en fonction de l'étape dont le document sur lequel elles apparaissent rend compte. Parmi les données spécifiques à chaque étape, nous avons finalement retenu les variables sensées évaluer la **prédominance** avec laquelle telle valeur de la variable apparaît dans le ou les documents relatifs à l'étape en question (par exemple: *le contenu de l'écrit, dans l'ensemble de l'étape en question, est-il plutôt favorable, défavorable ou neutre par rapport à la famille?*).

Rappelons que tous les dossiers consultés ont normalement au minimum fait l'objet d'une investigation, même si celle-ci n'est pas nécessairement transcrite dans un « rapport d'investigation » (dans certains dossiers en effet, le compte-rendu de l'investigation apparaît par exemple dans le « *rapport de clôture* » ou la « *note de classement* »).

⁴⁴ Parallèlement une réflexion est menée dans le secteur, depuis plusieurs années, sur la conception et la rédaction de ces documents. Nous avons effectivement pu constater dans les services une attention importante portée à la parole des familles, accompagnée d'un questionnement sur la meilleure manière d'en rendre compte par écrit (les équipes rencontrées ont dès lors marqué leur vif intérêt par rapport à la recherche, mais aussi leurs inquiétudes quant à la démarche adoptée...). Notons aussi que des programmes de formation ont été élaborés à propos des écrits professionnels des délégués de SAJ et de SPJ, notamment en collaboration avec l'institut Cardijn en 1998-1999.

Puisque chaque dossier ne comporte pas nécessairement ni toutes les étapes, ni tous les documents reflétant ces étapes, les variables comportent nécessairement de nombreuses « valeurs manquantes ». Dans certains cas en outre, le dossier comportait trop peu d'informations, la prédominance était très différente selon que l'information concernait l'enfant ou les parents, ou la lecture des documents ne nous permettait pas d'établir une prédominance avec suffisamment de « certitude ». Pour ces situations, nous avons créé une catégorie « *difficile à évaluer* ». Quatre types de prédominance dans les écrits ont été identifiées pour chaque étape.

1. La prédominance de la « tonalité »

Le « ton » du dossier renvoie à la connotation avec laquelle les écrits abordent les questions et les informations relatives à la famille :

Plutôt positif
Plutôt négatif
Neutre

2. La prédominance du « mode » (factuel ou émotionnel) :

Cette variable tente de repérer le mode majoritaire avec lequel la situation est décrite : *les écrits font-ils plutôt référence à des faits ou à des émotions ?*

Fait
émotion

3. La prédominance en termes d'expertise et d'avis :

D'où l'information provient-elle le plus souvent? Quel est le type d'acteurs qui, au travers des écrits, exprime le plus son point de vue?

Expert extérieur
Famille
SAJ
Autre

4. La prédominance en terme de style :

Il est possible de repérer dans le style des écrits au moins deux manières de décrire la situation familiale:

- ◇ une manière « analytique », qui décrit la situation du point de vue de celui qui écrit ou à partir d'une synthèse des différents points de vue (l'écrit se structure notamment autour de phrases telles que « *le problème de la famille vient du fait que...* », « *l'enfant est....* », etc.) ;
- ◇ une manière faisant davantage appel au discours indirect, qui distingue les interprétations des acteurs (l'écrit se structure notamment autour de phrases telles que « *la famille pense/dit/demande/croit/... que...* »).

Analytique
(discours) indirect

Nous présenterons ci-dessous l'ensemble des résultats les uns à la suite des autres avant d'y apporter quelques commentaires succincts ensuite.

6.1.PREMIERS CONTACTS

- Nous n'avons pas trouvé de document équivalent à la fiche de premier contact dans **26%** des dossiers; les chiffres relatifs à l'ensemble de cette étape sont donc calculés à partir de 63 dossiers.

6.1.1. Tonalité

Plutôt positif	3%
Plutôt négatif	43%
Neutre	33%
Difficile à évaluer	21%

6.1.2. Mode

Fait	89%
émotion	3%
Difficile à évaluer	8%

6.1.3. Expertise et avis

Expert extérieur	25%
Famille	16%
SAJ	49%
Difficile à évaluer ou autre	10%

6.1.4. Style du discours

Analytique	84%
Indirect	13%
Difficile à évaluer	3%

6.2. INVESTIGATION

Aucun « rapport d'investigation » au sens strict n'a pu être identifié dans **27%** des cas; les chiffres relatifs à l'ensemble de cette étape sont donc calculés à partir de 62 dossiers.

6.2.1. Tonalité

Plutôt positif	13%
Plutôt négatif	69%
Neutre	11%
Difficile à évaluer	7%

6.2.2. Mode

Fait	90%
Emotion	8%
Difficile à évaluer	2%

6.2.3. Expertise et avis

Expert	16%
Famille	19%
SAJ	56%
Difficile à évaluer ou autre	8%

6.2.4. Style

Analytique	90%
Indirect	10%

6.3. ACCORD

On constate que **52%**des dossiers ne possèdent aucun document d'accord; les résultats se basent donc sur seulement 41 dossiers.

6.3.1. L'accord

Plutôt positif	34%
Plutôt négatif	24%
Neutre	2%
Difficile à évaluer	39%

6.3.2. Mode

Fait	83%
Emotion	5%
Difficile à évaluer	12%

6.3.3. Expertise et avis

SAJ	76%
Expert	5%
Famille	0%
Difficile à évaluer ou autre	20%

6.3.4. Style

Analytique	84%
Indirect	13%
Difficile à évaluer	3%

6.4. EVALUATION

Les documents concernant l'évaluation de la situation sont ceux qui ont été repérés le moins souvent dans l'ensemble des dossiers consultés : **66%** de ces dossiers n'en contiennent effectivement pas.

6.4.1 Tonalité

Plutôt positif	21%
Plutôt négatif	52%
Difficile à évaluer	28%

6.4.2. Mode

Fait	79%
Emotion	14%
Difficile à évaluer	7%

6.4.3. Expertise et avis

SAJ	66%
Famille	7%
Expert	21%
Difficile à évaluer	7%

6.4.4. Style

Analytique	86%
Indirect	10%
Difficile à évaluer	3%

6.5. CLASSEMENT

Au total, nous avons recensé des documents concernant le classement dans 59% des dossiers, soit 50 dossiers sur 85. Si ces documents sont légèrement plus fréquents que les précédents, ils ne comportent, dans la grande majorité des cas, que très peu d'informations.

6.5.1. La tonalité

Plutôt positif	6%
Plutôt négatif	43%
Neutre	31%
Difficile à évaluer	20%

6.5.2. Le mode

Fait	97%
Emotion	3%

6.5.3. Expertise et avis

Expert	89%
Famille	6%
SAJ	3%
Difficile à évaluer	3%

6.5.4. Style

Analytique	89%
Indirect	9%
Difficile à évaluer	3%

6.6. QUELQUES COMMENTAIRES :

- Les variables relatives aux « mode » et au « style » varient peu d'une étape à l'autre : les écrits sont plutôt rédigés dans un **style analytique** et renvoient plus à des **faits** qu'à des émotions (la prédominance du mode émotionnel est un peu plus élevée lors de des étapes d'évaluation). Il est sans doute plus *pertinent* d'observer ces caractéristiques des écrits en termes de présence ou d'absence qu'en termes de prédominance (ce que nous proposerons dans le chapitre suivant).
- Dans environ un dossier sur deux, l'accent dans les dossiers est plutôt posé sur les aspects « négatifs » de la situation familiale, sauf dans **l'étape d'accord** où la prédominance est **davantage « positive »**. Le ton semble peut-être aussi un peu plus *tranché* (le ton est moins souvent « neutre ») dans l'étape d'investigation que dans les autres étapes.
- En ce qui concerne l'expertise, c'est **l'avis du SAJ** qui **prédomine** dans toutes les étapes **sauf** en ce qui concerne **le classement**. Pour cette étape, l'avis des experts est très souvent prédominant. **Hormis dans l'étape de classement, c'est dans l'étape des premiers contacts que l'avis des experts extérieurs prédomine dans les écrits**. Le point de vue du SAJ domine un peu plus souvent dans les étapes d'accord et d'évaluation que dans les étapes de premiers contacts et d'investigation, pour lesquelles l'avis des familles prédomine un peu plus fréquemment. **Le point de vue des familles est cependant relativement rarement prédominant dans l'ensemble des étapes; il ne l'est, dans notre échantillon, jamais, paradoxalement peut-être, en ce qui concerne l'accord.**

Chapitre VII : Les informations contenues dans les dossiers

1. Les catégories d'information

Dans chaque dossier, nous avons recherché la trace d'informations au sujet de la famille **dans les documents SAJ** relatifs aux différentes étapes. Plusieurs catégories ont été construites à partir des premières consultations de dossiers (voir infra). Lors de l'encodage dans la banque de données, nous nous sommes limité à enregistrer la présence ou l'absence de ces catégories **avant la phase d'accord** (soit dans les fiches de premiers contacts et les rapports d'investigation) et le type d'informations présentes, s'il y avait lieu **à l'accord et après l'accord** (soit dans les accords, les rapports d'évolution ou d'évaluation, les rapports de clôture ou les notes de classement).

Catégories relatives au type d'informations	Précisions
Informations socio-économiques	informations quant au statut socioprofessionnel, aux revenus de la famille ou à ses conditions de vie matérielles (habitat, quartier, etc.).
Information sur la relation conjugale	qu'il s'agisse d'un couple marié ou non, « stable » ou non et qu'il s'agisse ou non des parents biologiques de l'enfant (famille d'accueil, ménage recomposé, etc.)
Information sur les relations parents-enfants	l'« entente » entre l'enfant et ses parents ou les personnes qui l'ont à charge
Information sur la scolarité de l'enfant	tous cycles confondus
Information sur le passé de l'enfant	éléments d'anamnèse sociale, psychologique, etc. à propos de l'enfant
Information sur le passé des parents	éléments d'anamnèse sociale, psychologique, etc. à propos parents ou personnes qui ont l'enfant à charge
Information sur la santé de l'enfant	santé physique de l'enfant ou de l'adolescent
Information sur la santé des « parents »	santé physique d'au moins un parent
Information sur la santé mentale de l'enfant	problèmes ou hospitalisations psychiatriques, assuétudes, « diagnostic » posé en référence aux troubles de la personnalité, etc.
Information sur la santé mentale des parents	idem
Information sur les « fragilités » de l'enfant	exemples: « mauvaises fréquentations », caractère « difficile », immaturité, manque de compétences, environnement culturel « pauvre », isolement, etc.
Information sur les « fragilités » des parents	idem
Information sur les « ressources » de l'enfant	en termes de relation, de capacités et de compétences, d'environnement, etc.

Information sur les « ressources » des parents	idem
Information sur l'implication de l'enfant	participation au processus d'aide, présence aux rendez-vous, justifications des absences, démarches, initiatives, etc.
Information sur l'implication des parents	idem

Information sur	Traces dans les documents relatifs aux premiers contacts et à l'investigation	Traces dans les documents relatifs aux étapes ultérieures à l'investigation
les aspects socio-économiques	49%	26%
la relation conjugale	61%	27%
les relations parents-enfants	54%	21%
la scolarité de l'enfant	52%	23%
le passé de l'enfant	35%	9%
le passé des « parents »	35%	12%
la santé de l'enfant	22%	11%
la santé des « parents »	9%	9%
la santé mentale de l'enfant	29%	16%
la santé mentale des parents	39%	18%
les « fragilités » de l'enfant	35%	21%
les « fragilités » des parents	47%	23%
les « ressources » de l'enfant	26%	15%
les « ressources » des parents	18%	12%
l'implication de l'enfant	51%	28%
l'implication des parents	80%	39%

COMMENTAIRES

- Ce tableau met clairement en évidence que **la plupart des informations apparaissent au cours des premiers contacts et de l'investigation.**
- 80% des dossiers comportent des informations sur **l'implication de la famille dans le processus.** C'est parmi l'ensemble des catégories, celle qui **apparaît le plus souvent** dans les documents relatifs aux étapes avant l'accord.
- **Les informations qui ont trait aux aspects relationnels sont parmi les plus fréquentes,** à la fois au niveau du « couple » qu'au niveau de la relation entre l'enfant et ses parents.

- Les autres informations qui apparaissent fréquemment (dans plus ou moins un dossier sur deux) concernent la **scolarité** de l'enfant, les aspects **socio-économiques** et les « **fragilités** » **des parents** (par contre, l'information quant aux **ressources** des parents apparaissent dans moins d'un dossier sur cinq).
- Les informations qui apparaissent **le moins souvent** dans les dossiers sont celles ayant trait à la **santé physique des parents**. Par contre, les informations quant à la santé mentale des parents sont relativement plus fréquentes.

Dans la suite de ce chapitre, nous rendrons compte brièvement de quelques uns des croisements réalisés pour les catégories d'informations les plus fréquentes⁴⁵, en prenant comme étapes de référence les premiers contacts et l'investigation. Les croisements de variables qui présentent de faibles écarts ne seront pas évoqués.

2. La présence d'informations socio-économiques

2.1. EN FONCTION DE L'ÂGE

On recense plus souvent des informations économiques dans les dossiers concernant des jeunes enfants alors qu'on en rencontre moins souvent dans les dossiers concernant les adolescents.

2.2. EN FONCTION DU MOTIF

Les dossiers ouverts pour négligences, maltraitances ou danger et ceux ouverts à propos de problèmes relationnels parents-enfants ont plutôt tendance à contenir des informations socio-économiques. Les dossiers dont le motif a trait aux comportements des enfants en contiennent par contre moins souvent.

2.3. EN FONCTION DU DEMANDEUR

On observe moins souvent la présence d'informations socio-économiques dans les documents SAJ lorsque le dossier est introduit par la justice (ce qui ne signifie pas que ces informations n'apparaissent pas dans les documents extérieurs au SAJ et notamment dans les documents judiciaires). Par contre ces d'informations ont tendance à être légèrement plus fréquentes dans les dossiers initiés par des tiers.

⁴⁵ Nous détaillerons aussi brièvement la catégorie « ressources » de la famille malgré sa relativement faible occurrence dans les dossiers.

3. La présence d'informations quant aux relations conjugales

3.1. EN FONCTION DU MOTIF

Toutes proportions gardées, on observe plus souvent des informations sur les relations de couple dans les dossiers ouverts pour négligences, maltraitances ou danger. Ces informations sont par contre plus fréquemment absentes dans les dossiers dont le motif a trait aux comportements des jeunes ou aux relations parents-enfants.

3.2. EN FONCTION DU DEMANDEUR

C'est dans les dossiers où la famille est acteur de la demande que l'on trouve le plus souvent d'informations sur la relation de couple. Par contre, parmi les dossiers où la demande émane de la justice, il y a quasi autant de dossiers qui contiennent ce type d'informations que de dossiers qui n'en contiennent pas.

3.3. EN FONCTION DE LA DUREE DE VIE DU DOSSIER

Il est plus fréquent dans les dossiers courts de trouver des informations à propos des relations de couple que de ne pas en trouver. En ce qui concerne les dossiers longs, les différences sont moins significatives : proportionnellement il y a pratiquement autant de dossiers qui comportent de telles données que de dossiers qui n'en comportent pas.

3.4. EN FONCTION DE LA « MISSION »

C'est dans les dossiers dont la mission s'apparente à la **gestion de conflits** que les informations concernant les relations de couple sont les plus fréquentes. Ces informations sont également fréquentes dans les dossiers dont la mission principale est de l'ordre du **soutien**.

4. La présence d'informations à propos des relations parents/enfants

4.1. EN FONCTION DE L'AGE

Ce sont les dossiers relatifs aux adolescents qui comportent le plus souvent des informations quant aux relations parents-enfants. Les dossiers relatifs aux très jeunes enfants ont par contre plutôt tendance à ne pas contenir ce type d'informations (rappelons que les motifs d'ouverture ayant trait aux problèmes relationnels entre parents et enfants apparaissent uniquement dans les dossiers concernant des adolescents).

4.2. EN FONCTION DU MOTIF

Outre les dossiers dont le motif a trait aux problèmes relationnels entre parents et enfants, qui la plupart du temps comportent effectivement des informations sur la relation parent-enfant, ces informations apparaissent fréquemment dans les dossiers ouverts en raison de problèmes de comportements chez le jeune. Par contre, lorsque les attitudes parentales sont évoquées au niveau du motif, il est plus fréquent de ne pas trouver des données sur la relation enfants-parents que d'en trouver.

4.3. EN FONCTION DU DEMANDEUR

Les écarts entre les différents types de demandeur sont relativement faibles : les dossiers initiés par la « justice » contiennent un peu **moins** souvent des données relatives aux relations entre parents et enfants alors que, lorsque la demande émane d'un tiers ou au moins en partie de la famille, les dossiers ont légèrement plus tendance à contenir de telles informations.

4.4. EN FONCTION DE LA PRINCIPALE « MISSION »

Les dossiers qui font l'objet d'une mesure de **placement** sont ceux qui proportionnellement contiennent le plus souvent des informations sur la relation parents-enfants. Les dossiers dont la mission s'apparente à la **gestion de conflits** en contiennent également plus souvent.

5. La présence d'informations sur la scolarité

5.1. EN FONCTION DE L'ÂGE

Nous observons, en toute logique, des écarts importants entre la catégorie des 0-5 ans et la catégorie des adolescents lorsqu'il est question de scolarité. C'est pour les plus de 13 ans que les dossiers comportent le plus souvent des informations sur la scolarité. Notons que **42%** des dossiers concernant les enfants de **6 à 13 ans** ne comportent **pas** de données sur la scolarité.

5.2. EN FONCTION DU MOTIF

Il n'est guère étonnant de constater que plus de 80% des dossiers dont le motif a trait aux comportements des jeunes contiennent des informations sur la scolarité de l'enfant. Les dossiers qui en contiennent **le moins** souvent sont les dossiers dont les motifs ont trait à la négligence, la maltraitance ou la situation de danger (qui par ailleurs concernent plus souvent les 0-5 ans).

5.3. EN FONCTION DU DEMANDEUR

Ce sont les dossiers pour lesquels la famille participe activement à la demande qui contiennent le plus fréquemment des informations sur la scolarité de l'enfant.

5.4. EN FONCTION DE LA DUREE DE VIE DU DOSSIER

On trouve un peu plus souvent des données sur la scolarité des enfants dans les dossiers **courts** (notons que les dossiers pour absentéisme scolaire ont plutôt tendance à être courts).

5.5. EN FONCTION DE LA « MISSION »

On ne remarque guère de différences significatives dans les catégories de « mission » entre les dossiers qui comportent au moins une information à propos de la scolarité de l'enfant et ceux qui n'en comportent pas, excepté le fait que les dossiers relatifs à un placement ont plutôt tendance à comporter moins d'informations sur la scolarité (rappelons que les traces d'information ont été essentiellement recherchées dans les documents émanant du SAJ; des informations quant à la scolarité de l'enfant apparaissent néanmoins très régulièrement dans les rapports des services agréés).

6. La présence d'informations quant aux fragilités de la famille

Nous avons ici regroupé en une seule catégorie les informations sur les fragilités des parents et celles des enfants.

6.1. EN FONCTION DU MOTIF

Les « fragilités » de la famille apparaissent dans les différentes catégories de motif, sauf dans le cas des « attitudes parentales » pour lesquelles on recense autant de dossiers qui en comportent que de dossiers qui n'en comportent pas.

6.2. EN FONCTION DU DEMANDEUR

Les dossiers qui comportent le plus souvent d'informations quant « aux fragilités » de la famille sont ceux pour lesquels la famille est acteur de la demande.

La famille, lorsqu'elle participe à la demande aurait-elle tendance à se disqualifier elle-même, ou du moins à davantage exposer ses « fragilités » ?

6.4. EN FONCTION DE LA DUREE DE VIE DU DOSSIER

Dans notre échantillon, il apparaît que plus le dossier est long, plus les « fragilités » de la famille apparaissent dans le dossier (sachant aussi que les dossiers longs font davantage l'objet d'une aide négociée et se terminent davantage de manière « positive »).

6.5. EN FONCTION DE LA MISSION

C'est dans les dossiers qui font l'objet d'un placement que les écrits font le plus souvent allusion aux fragilités des familles. Les dossiers dont la principale mission est de l'ordre de la gestion du conflit comportent également souvent de telles informations et tous les dossiers de la catégorie « autre » (mise en autonomie, retour en famille) en comportent. Par contre, **lorsque la mission est orientée vers l'« encadrement », on rencontre autant de dossiers qui mentionnent des fragilités de la famille que de dossiers qui n'en mentionnent pas.**

7. La présence d'informations quant aux ressources de la famille

Nous avons également regroupé en une catégorie les informations relatives aux ressources des parents et aux ressources du jeune.

7.1. EN FONCTION DU MOTIF

Pour chaque catégorie de motif, il est plus courant de ne pas trouver d'informations sur les ressources de la famille que d'en trouver. Dans les trois quart des dossiers dont le motif a trait aux **comportements du jeune**, les « ressources » de la famille ne sont pas clairement évoquées. Elles n'apparaissent pas non plus dans deux tiers des dossiers « négligences, maltraitance ou danger » et deux tiers des dossiers « attitudes parentales ».

7.2. EN FONCTION DU DEMANDEUR

Les écarts ne sont pas très importants entre les différentes catégories de demandeur (pour chacune, environs deux tiers des dossiers ne mentionnent pas les ressources de la famille), il est cependant intéressant de noter que **les informations quant aux ressources de la famille ne sont pas plus présentes** (elles sont même un peu moins souvent présentes) **lorsque la famille participe à la demande** que lorsque le dossier est initié par la justice ou un tiers.

L'hypothèse selon laquelle la famille tendrait elle-même à se « disqualifier » davantage lorsqu'elle est acteur de la demande paraît de confirmer puisque, lorsque la famille participe à la demande, le contenu du dossier fait plus souvent allusion aux fragilités de la famille et moins souvent aux ressources de celle-ci.

7.3. EN FONCTION DE LA MISSION

Les ressources de la famille apparaissent **moins fréquemment** dans les dossiers qui relèvent de deux catégories de mission : la mission « **encadrement** », et (paradoxalement) les dossiers « **soutien** ». Par contre, les dossiers dans lesquels on trouve le plus souvent des informations quant aux ressources des parents sont ceux qui ont fait l'objet d'un placement (rappelons que ces dossiers mentionnent aussi plus souvent les fragilités de la famille).

8. La présence d'informations quant à l'implication de la famille

Une attention particulière sera portée à cette variable, particulièrement intéressante par rapport à l'objet de l'étude. Parmi toutes les catégories retenues, les informations quant à l'implication de la famille sont celles qui apparaissent le plus fréquemment dans les dossiers (dans **86%** des cas). Ces derniers comportent en général moins d'informations relatives à l'implication des enfants que d'informations relatives à l'implication des parents. Dans les cas où l'information est présente, nous avons distingué les dossiers qui mentionnent plutôt une participation effective ou « positive » de la famille des dossiers qui mentionnent plutôt le manque de participation ou l'implication plutôt « négative » de la famille. Ainsi, nous observons que les informations quant à l'implication des enfants ou des jeunes sont plus souvent « positives » que celles relatives à l'implication des parents.

	Enfant	Parent
Plutôt positive	26%	16%
Plutôt négative	17%	29%
Neutre ou difficile à évaluer	8%	35%
Aucune	49%	20%
Total	100%	100%

N.B. : On ne constate pas de différence dans la fréquence d'apparition des informations relatives à l'implication de la famille en fonction ni de la catégorie d'âge ni du demandeur.

8.1. EN FONCTION DU MOTIF

Les informations quant à l'implication de la famille dans le processus sont beaucoup plus souvent présentes qu'absentes quel que soit le motif d'ouverture du dossier. Elles le sont, proportionnellement, un peu plus souvent dans les dossiers dont le motif a trait à la relation parents-enfant et les dossiers relatifs aux problèmes de comportements du jeune.

8.2. EN FONCTION DU TYPE D'AIDE

Lorsque l'aide est perçue comme contrainte, 93% des dossiers comportent des informations quant à l'implication de la famille ; 88% en contiennent lorsque l'aide est plutôt négociée. Lorsque l'aide n'est qu'en partie négociée, les dossiers comportent moins souvent de renseignements sur l'implication de la famille (l'information apparaît dans seulement un dossier sur deux).

8.3. EN FONCTION DE LA MISSION

Les informations relatives à l'implication de la famille sont **davantage présentes** dans les dossiers (avant et à l'investigation) pour lesquels la mesure s'apparente à « **l'encadrement ou la surveillance** ». Les dossiers « soutien » en comportent également souvent. **Dans les dossiers qui font l'objet d'un placement, on en trouve par contre un peu moins souvent** (rappelons que les dossiers dans lesquels une mesure de placement est prise se terminent rarement sur l'information que la famille n'est pas ou plus en demande ou qu'elle est « non-collaborante »).

8.4. EN FONCTION DE L'ISSUE

Lorsque l'évolution de la situation paraît favorable à la fin du dossier, celui-ci comporte toujours, lors des premiers contacts ou à l'investigation, des informations quant à l'implication de la famille. Il est en de même lorsque la famille exprime à la fin du dossier qu'elle n'est pas ou plus en demande. Et enfin, 91% des dossiers qui font l'objet d'une judiciarisation comportent également ce type d'informations.

Chapitre VIII : La participation et la place des familles dans le processus

Nous présenterons dans ce dernier chapitre quelques-unes des variables qui semblent plus particulièrement liées de la manière dont la parole des familles est prise en compte dans le **dossier**. Le nombre d'accords et la présence d'expertises extérieures sont en outre susceptibles de donner des indices supplémentaires quant à la participation des familles dans le processus d'aide.

1. Traces de discours direct et de discours indirect dans l'ensemble du dossier

Un dossier sur trois contient **au moins un extrait sous forme de discours direct** de la parole des familles (*la famille dit* : « ... »). **L'utilisation du discours indirect** (« *la famille dit/pense/affirme/...que* »; « *selon la famille, ...* ») est plus fréquente ; elle apparaît **dans plus d'un dossier sur deux**. Ces traces sont plus fréquentes dans les étapes de premiers contacts et d'investigation que dans les étapes ultérieures.

TRACES	Dans l'ensemble du dossier		Avant et à l'investigation		Après l'investigation	
	oui	non	oui	non	oui	non
Discours direct	31%	69%	21%	79%	13%	87%
Discours indirect	58%	42%	52%	48%	19%	81%

COMMENTAIRES

NB : les commentaires infra concernent la présence d'extraits de parole de familles sous forme de discours direct ou de discours indirect présent **dans le dossier, quelle que soit l'étape**.

- **Les traces de discours direct apparaissent davantage dans les dossiers ouverts après 1998.** C'est aussi le cas pour le discours indirect, quoique de manière moins marquée.

	Discours direct		Discours indirect	
	Oui	Non	Oui	Non
1995-1997	21%	79%	53%	47%
1998-2000	40%	60%	62%	38%

- On trouve plus souvent de traces de la parole des familles sous forme de discours direct tout comme de discours indirect, lorsque la famille participe à la demande⁴⁶ ; lorsque le dossier est initié par des tiers ces traces sont moins souvent présentes. Parmi les dossiers dans lesquels nous avons repéré du discours direct :
 - 31% des dossiers émanent de la justice ;
 - 15% des dossiers sont introduits par des tiers ;
 - **54%** sont des dossiers pour lesquels la famille est acteur de la demande.

Les dossiers qui comportent des traces de la parole des familles sous forme de discours indirect se répartissent comme suit :

- 35% des dossiers émanent de la justice ;
 - 22% des dossiers sont introduits par des tiers ;
 - **43%** sont des dossiers pour lesquels la famille participe à la demande
- On observe aussi **plus souvent de discours direct** dans les dossiers qui ont fait l'objet d'un **placement** (malgré le fait que ces dossiers soient plus fréquent avant 1998). Les dossiers dont la mission est de l'ordre de la **gestion de conflit** sont ceux qui, proportionnellement, contiennent le plus souvent des traces de discours **indirect**.

2. Mise en doute de la parole des familles

Nous observons que dans 11% des dossiers (soit 9 dossiers), la parole de la familles est clairement mise en doute dans les écrits. Soit que les écrits mentionnent explicitement que leur auteur ne croît pas aux propos de la famille, soit que des expressions telles que : « *le père nie que* », « *la mère continue de prétendre que...* », « *X se contredit sans cesse* », le laissent sous-entendre. Ce type d'information apparaît autant avant qu'après l'accord.

3. La trace d'émotions dans l'ensemble du dossier

Lors de la consultation des dossiers, nous avons tenté, pour chaque dossier, de repérer si l'écrit rendait compte d'une manière ou d'une autre du langage non verbal qui s'est échangé lors des entretiens avec les familles. Dans 51% des cas, on trouve en effet au moins une trace d'émotion dans l'ensemble du dossier. Ces traces sont davantage présentes dans les

⁴⁶ Le fait que la parole des familles soit présente dans le dossier au travers des formes de discours direct et indirect ne nous informe cependant pas sur le contenu de ces paroles et sur la manière dont elles sont effectivement prises en considération dans le processus (rappelons-nous de l'hypothèse selon laquelle lorsque la

documents relatifs aux *premiers contacts* ou à *l'investigation* (dans 40% des cas) que dans les documents relatifs aux étapes ultérieures (dans 18% des cas).

Notons que les traces d'émotions sont plus fréquentes dans les dossiers initiés par des tiers ou pour lesquels la famille est acteur de la demande. Elles sont plus fréquentes dans les dossiers épais et dans ceux qui font l'objet d'un placement. Elles le sont aussi lorsque la mission principale est de l'ordre du soutien.

4. Le nombre d'accords dans le dossier

Plus d'un dossier sur deux de notre échantillon ne contient pas d'accord, mais un même dossier peut en comporter **jusqu'à 19**. La moyenne est de **2** accords par dossier.

Aucun accord :	52%
De un à trois accords :	32%
De 4 à 10 accords :	14%
Plus de 10 accords :	2%

COMMENTAIRES

- La présence d'accord ne paraît pas, dans notre échantillon de dossiers, dépendre de manière significative de la catégorie d'âge. On observe toutefois un peu plus de dossiers **sans accord** dans la catégorie « adolescents ».
- **Les ¾ des dossiers où l'aide est plutôt vécue comme contrainte ne comportent pas d'accord**, alors que la majorité (58%) des dossiers pour lesquels le processus d'aide apparaît négocié comportent au moins un accord.

La présence d'accord apparaît donc comme un indicateur important quant à la manière selon laquelle le processus d'aide a été perçu par la famille (mais aussi sans doute en partie par le chercheur dans la construction de la variable type d'aide).

- **Les dossiers initiés par la justice comportent moins souvent d'accord** que ceux introduits par les tiers ou ceux pour lesquels la famille participe à la demande (il n'y a pas de différence significative entre ces deux dernières catégories de demandeur quant à la présence ou non d'accords).
- En termes de motif d'ouverture, les dossiers comportent **moins souvent d'accords** lorsque le motif a trait aux « *attitudes parentales* » et aux **problèmes relationnels entre parents**

famille est demandeuse, le contenu des informations a plus souvent trait aux fragilités et moins souvent aux

et enfants. Par contre, dans les dossiers « négligences, maltraitance ou danger », notre échantillon comporte autant de dossiers dans lesquels il y a accord que de dossiers pour lesquels il n'y a pas d'accord.

- Les dossiers pour lesquels la mission principale est de l'ordre de l'encadrement donnent rarement lieu à un accord ; de même que, paradoxalement d'ailleurs, ceux pour lesquels la mission est de l'ordre de la gestion de conflit.

	Au moins un accord	Aucun accord
« Encadrement »	12%	88%
Placement	82%	18%
Soutien	70%	30%
Gestion conflits	15%	85%
Autres	80%	20%

- Les dossiers qui donnent le plus souvent lieu à un accord sont ceux qui se terminent soit de manière favorable soit parce que le jeune a atteint sa majorité. L'étape d'accord est nettement moins fréquente dans les dossiers dont l'issue est la « non-demande » ou la « non-collaboration ».

5. Le recours par la famille à un avocat

Seuls 3 dossiers sur les 85 mentionnent que la famille a effectivement recours à un avocat.

6. La présence d'avis et d'expertises extérieurs à la famille et au SAJ

Présence d'expertise	Pour l'ensemble du dossier		Avant et après l'investigation		à Après l'investigation	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
<i>judiciaire</i>	49%	51%	42%	58%	12%	88%
<i>scolaire</i>	26%	74%	23%	77%	9%	91%
<i>psychologique</i>	21%	79%	14%	86%	12%	88%
<i>médicale</i>	20%	80%	13%	87%	11%	89%
<i>de « services enfance et jeunesse »</i>	40%	60%	27%	63%	25%	75%
<i>sociale</i>	26%	74%	21%	79%	9%	91%

ressources de la famille).

COMMENTAIRES

L'expertise judiciaire

- **La présence d'avis ou d'expertise émanant du secteur judiciaire** est, dans l'ensemble du dossier, **plus fréquente** :
 - ◇ lorsque le motif d'ouverture à trait à la négligence ou la maltraitance;
 - ◇ pour les enfants de 0 à 5 ans;
 - ◇ lorsque le dossier fait l'objet d'un placement ou que la mission a trait à l'« encadrement » de la famille;
 - ◇ lorsque le dossier est transféré vers le secteur judiciaire ou que les parents expriment à la fin du dossier qu'ils ne sont pas ou plus en demande.

- **L'avis ou d'expertise émanant du secteur judiciaire** est, dans l'ensemble du dossier **moins souvent présente** :
 - ◇ lorsque le motif d'ouverture a trait aux problèmes relationnels entre parents et enfants;
 - ◇ lorsque le dossier est initié par des tiers;
 - ◇ lorsque la mission s'apparent à la gestion de conflits.

- **L'avis du secteur judiciaire apparaît par contre autant lorsque la famille participe à la demande que lorsque la justice initie le dossier.** Il apparaît en outre avec plus ou moins la même fréquence que l'aide soit perçue comme négociée ou comme contrainte.

L'expertise des services « enfance adolescence »

Le type d'expertise dont il est ici question concerne l'ensemble des services d'aide aux enfants de toute catégorie d'âge, que ces services soient résidentiels ou ambulatoires.

- L'avis de ces services est **plus fréquemment mentionné** dans les dossiers dans les dossiers qui font l'objet d'un **placement**.

- L'avis de ces services apparaît **moins souvent** dans les dossiers
 - ◇ lorsque le dossier est initié par la justice;
 - ◇ lorsque la principale mission est de l'ordre de l'« encadrement »;

◇ lorsque le dossier fait l'objet d'une judiciarisation.

- Notons que, contrairement peut-être à ce que l'on pourrait croire, l'aide apparaît plus fréquemment comme **contrainte** dans les dossiers qui ne font **pas** allusion à l'expertise de services d'aide aux enfants et aux jeunes.

CONCLUSIONS

Le principal constat que nous retenons de cette recherche est bien sûr **l'hétérogénéité du champ étudié** : en ce qui concerne à la fois les situations dont les dossiers rendent compte et les pratiques dans le temps et au sein des différents arrondissements.

Nous sommes conscients de ne pas avoir proposé, dans cette recherche, d'hypothèse, et encore moins de conclusion, traitant spécifiquement de « *l'apport de la famille dans les services d'aide à la jeunesse* ». Nous avons à ce propos longuement explicité, dans la note introductive, notre point de vue sur le déroulement du processus de recherche et les contraintes méthodologiques rencontrées.

Outre l'hétérogénéité du champ et les aspects liés à la méthodologie, les résultats font apparaître que **la distinction entre aide contrainte et aide négociée est complexe et moins dichotomique** que ce qui n'y apparaît aux premiers abords. Il est en effet curieux de constater par exemple que la grande majorité des situations de placement sont vécues sur le mode de l'aide négociée. Il semble, d'après les résultats obtenus que **le mode selon lequel le processus d'aide sera perçu ainsi que l'issue du processus dépend essentiellement du processus lui-même et du volume d'interactions qui y sont liées** (les dossiers longs relèvent beaucoup plus souvent de l'aide négociée que de l'aide contrainte). Ce constat confirme donc que **les principaux indicateurs de l'apport de la parole des familles sont à repérer dans le processus interactionnel lui-même avant de pouvoir être formalisés dans les dossiers**. C'est, selon nous, à partir d'une analyse des interactions, ou du moins à partir des représentations des professionnels et des familles sur ce processus, que des indicateurs *valides* sont à rechercher par rapport à cette question initiale. A partir d'un tel « repérage », il serait alors possible de poursuivre la réflexion autour de la constitution des dossiers : *comment rendre compte dans les dossiers, à partir de ces indicateurs inhérents aux interactions, de l'apport de la parole des familles dans le processus?*

Une première hypothèse qui se dessine quant à **l'intervention du SAJ** a trait à l'évolution de celle-ci au cours du temps : les missions de placement auraient peu à peu tendance à se déplacer vers des missions de « gestions de conflits ». Une attention croissante semble en outre portée à la parole des familles, du moins dans les intentions et dans les dossiers, puisque nous constatons que les paroles des familles apparaissent plus fréquemment sous forme de discours direct et indirect après 1998. Ce qui cependant offre peu d'éléments d'analyse quant au réel apport de ces paroles dans le processus et quant au contenu (*discriminant* ou non) de ces paroles.

En guise de conclusion, nous proposons enfin de synthétiser, à partir de la variable « principale mission », quatre *situations-types d'intervention* au sein des SAJ qui reflètent les grandes tendances dégagées à partir de la consultations des dossiers.

1. La mission d' « encadrement »

Dans ce type d'intervention, le service est généralement mandaté par la justice. Les principales problématiques sont liées à des situations de négligences, de maltraitance et de danger, concernant plutôt les enfants de 0 à 5 ans. Ce type d'intervention fait généralement l'objet de dossiers courts et fins, avec à la fois peu de rapports d'expertises et peu de programmes d'accord. L' « expertise » du secteur judiciaire apparaît souvent dans ce type d'intervention que ce soit en termes de présence de documents dans le dossier ou en termes d'avis et d'expertise. La (re)judiciarisation du dossier est fréquente et l'aide est dans ces cas plutôt perçue comme contrainte.

2. La mission de placement

Cette mission, moins fréquente depuis 1998, concerne plutôt les adolescents. Les tiers et la famille sont les principaux demandeurs et l'intervention s'articule plus particulièrement autour de problèmes liés à la maltraitance ou aux comportements des jeunes. Les dossiers qui rendent compte de ce type de mission sont généralement longs et épais; ils comportent à la fois des documents judiciaires et des rapports *d'experts* extérieurs. Les avis et expertises extérieurs sont d'ailleurs fréquemment évoqués dans les dossiers relatifs à ce type d'intervention. Ces dossiers renferment fréquemment des informations sur la relation parents-enfants, mais aussi en ce qui concerne tant les fragilités que les ressources de la famille. On trouve également plus souvent dans ces dossiers des extraits de discours direct. Ces dossiers donnent également souvent lieu à un ou plusieurs accord(s). L'aide y est plus souvent perçue comme négociée, même si l'évolution de la situation ou du dossier n'est pas souvent envisagée de manière « positive ». La mention explicite d'une non-collaboration de la famille apparaît en outre rarement à la fin de ce type de dossier.

3. La mission de « soutien »

La famille participe généralement à la demande dans ce type d'intervention qui concerne plutôt les enfants de 6 à 13 ans. Les dossiers sont plutôt courts, bien que relativement souvent épais. En termes de contenu, les informations concernent régulièrement les relations conjugales ; on y trouve plus souvent des traces d'émotions que dans d'autres type de dossiers. Ces dossiers ne font guère souvent l'objet d'une judiciarisation et l'intervention aboutit relativement souvent à l'établissement d'au moins un programme d'aide (ou accord).

4. La mission « gestion de conflits »

Ce type d'intervention, qui se développe surtout après 1998, se met généralement en place lorsque la famille est acteur de la demande et que la problématique concerne les difficultés relationnelles entre parents et enfants ou les attitudes parentales. Les dossiers relatifs à ce type d'intervention se terminent généralement soit par la judiciarisation soit par une évolution clairement favorable de la situation. Les informations contenues dans le dossier ont plutôt trait aux relations intra-familiales et portent également un peu plus fréquemment sur les « fragilités » des parents. Les dossiers, dans ce type de mission, font par ailleurs plus souvent place au discours indirect. Ce type de mission n'aboutit pas nécessairement à un accord et les dossiers sont plutôt courts et fins.

ANNEXE



UNIVERSITE DE LIEGE- Faculté d'économie, de gestion et de sciences sociales

CRIS - Centre de Recherche et d'Intervention Sociologiques

Olgierd KUTY, président (Sociologie de la santé et des problèmes sociaux, sociologie du droit)

Didier VRANCKEN, directeur associé (Sociologie des organisations et de l'intervention)

Claude MACQUET, directeur du projet (Sociologie du contrôle social)

*PROPOSITION DE RECHERCHE SUR L'APPORT DE LA
PAROLE DES FAMILLES DANS L'AIDE À LA JEUNESSE*

Septembre 2000

☒ FEGSS- Bd. du Rectorat, 7, Bât. B 31 / Boite 49 - 4000 LIEGE - BELGIQUE

secrétariat : Mme Marina SALERNO ; Tel: 04/366.31.61 ; Fax : 04/366.47.51

contact : **C. RENOUPREZ**, chercheuse ; Tel : 04/366.31.69 ; 0496/35.84.60

Prof. Claude MACQUET, directeur du projet ; privé : 080/337.097 075/727.814

PROBLEMATIQUE ET CONTEXTE GENERAL

La thématique générale qui sous-tend l'ensemble du projet concerne selon nous la *nouvelle citoyenneté*⁴⁷ et plus précisément encore la qualité citoyenne des relations entretenues entre les familles (i.e. les parents) d'une part et les services de l'Etat d'autre part⁴⁸. Celle-ci n'est pas de nature abstraite ou figée une fois pour toutes dans sa définition ; mais elle correspond à des attentes formulées par des membres de la société civile (et par des familles elles-mêmes) qu'il convient de relayer dans leurs formulations afin de pouvoir les mettre en regard des prescrits professionnels de ceux et de celles ayant à travailler dans le champ l'intervention⁴⁹.

Dans le cadre de ce projet, l'interaction entre les familles et les services publics sera essentiellement abordée à partir de la trace écrite de cette interaction. Le dossier est en effet un élément central de cette interaction, il est ce qui identifie les situations. Or, le passage à l'écrit fait appel à des conventions, il met en œuvre des processus de sélection et d'omission, des processus de codification propres au champ professionnel, des processus interprétatifs, etc. Une des hypothèses sous-jacentes étant qu'au-delà du processus de *traduction*, l'enregistrement de l'interaction qui se réalise par le passage à l'écrit et la constitution du dossier (rapports sociaux, programmes d'aide, etc.) participe grandement à construire « le cas »⁵⁰. S'il se constitue à partir des événements et de l'interaction, le dossier participerait aussi à produire les événements (la nécessité de consigner un cas dans un écrit en conformité avec des conventions influencera à la fois l'interaction et la manière dont l'acteur percevra sa propre situation ; de même, les informations qui sont déjà contenues dans un dossier orientent inmanquablement le regard que l'acteur posera sur cette situation)⁵¹. Le dossier constitue donc un moyen de contrôle de la part des agents des services publics, puisque contrôler le contenu de l'écrit à propos d'une situation ou d'une famille, c'est aussi contrôler la définition de cette situation ou de cette famille.

Par le processus de recherche-action, il s'agira donc, dans un premier temps, de décrire quantitativement la manière dont, au sein des SAJ, les réactions, les demandes et le vécu des acteurs concernés sont traduits, relayés, interprétés dans l'écrit et consignés dans les dossiers : le point de vue des familles apparaît-il systématiquement dans les dossiers? Quand ? Sous quelle forme (extraits du discours, codifications, jugements de valeur, etc.) ? Etc. Il s'agira ensuite, dans le respect de l'esprit du Rapport Général sur la Pauvreté, d'ouvrir la réflexion et le débat avec les professionnels quant aux modalités de l'interaction et à la participation de la famille dans le processus décisionnel et l'élaboration des mesures qui les concernent. Et ainsi

⁴⁷ KUTY O., VRANCKEN D., FANIEL A. (1998), *Les comités blancs, un défi citoyen?*, Ottignies-LLN, Quorum

⁴⁸ voir entre autres HEWLETT, S.A. ; WEST, C. (1998), *The war against parents. What we can do for america's beleaguered moms and dads*, Boston, Houghton Mifflin Company

⁴⁹ HERON, J. (1996), *Co-operative inquiry. Research into the human Condition*, Londres, Sage

⁵⁰ Robert BARETT (1998), *La traite des fous. La construction sociale de la schizophrénie*, traduit de l'anglais par Françoise BOUILLOT, Coll. Les empêchements de penser en rond, Institut Synthélabo pour le progrès de la connaissance Le Plessis-Robinson

⁵¹ RAFFEL S. (1979), *Matters of Fact : A Sociological Inquiry*. London : Routledge and Kegan Paul

d'évaluer les procédures qui, dans la constitution des dossiers, garantissent ou non la prise en compte des attentes citoyennes des acteurs concernés.

Dans le cadre de l'objet qui nous intéresse ici - i.e. *l'apport de la parole des familles dans l'aide apportée à la jeunesse* -, ces attentes se déclinent notamment autour de différents thèmes (identifiés à partir des questions formulées par les associations ATD Quart-Monde et Luttes solidarités Travail) tels que la motivation des propositions des conseillés, la notification des décisions aux jeunes, la convocation des personnes intéressées, l'accompagnement juridique éventuel, etc.

C'est cette rencontre des attentes citoyennes d'une part et la mise en oeuvre du Décret relatif à l'aide à la jeunesse d'autre part qu'il va falloir cerner et évaluer à l'aide de ces thèmes.

PROPOSITION DE TRAVAIL

Pour ce faire, et dans la philosophie générale du projet, nous proposons d'articuler deux démarches méthodologiques :

- une **démarche d'évaluation sociologique quantitative**, afin d'objectiver les pratiques et de prendre une distance réflexive avec ces données
- une **démarche de recherche-action**, afin de préciser la première, de la compléter, de la concrétiser davantage à partir de l'expérience des professionnels et de la rendre lisible afin que l'ensemble des acteurs du terrain puissent se l'approprier par la suite.

Ces deux démarches doivent selon nous être liées en associant les professionnels et en misant sur leur expertise immédiate des situations et leur recherche de solutions. La collaboration-participation des intervenants à l'outil de recherche lui-même nous paraît en outre indispensable vus les contraintes de confidentialité liées au code de déontologie des services d'aide à la jeunesse⁵².

1° L'évaluation sociologique quantitative

Dans un tout premier temps, il s'agira d'exploiter au maximum les données quantitatives existantes dans les statistiques générales de l'aide à la jeunesse avant de constituer un échantillon de dossiers sur lequel nous pourrions obtenir les informations pertinentes par rapport au projet qui nous occupe. Le nombre de situations (ou dossiers), calculé à partir des statistiques générales, et la méthode aléatoire d'échantillonnage (discutée en concertation avec les professionnels et dans le respect de leur déontologie) permettront ainsi d'obtenir une **base de données** représentative du fonctionnement de l'ensemble des services d'une part et de la diversité des situations (dossiers qui ont abouti ou non à un accord, etc.) et des acteurs concernés (en ce qui concerne par exemple les statuts socioprofessionnels, les catégories d'âges des enfants, etc.) d'autre part. A partir de cet échantillon de dossiers, nous pourrions

⁵² Au fond, le code de déontologie a cette caractéristique de faire de l'intervenant une sorte d'avocat du jeune mais de compliquer singulièrement « le contrôle » de ses prestations (contrôle réflexif s'entend).

ensuite procéder à certaines corrélations particulières afin d'avancer des hypothèses, en réponse notamment aux questions formulées par les partenaires de la recherche.

Tableau de bord :

Dans cette phase d'évaluation quantitative, il s'agira donc de réaliser un *tableau de bord* qui, à chaque *rubrique* ou question, fera correspondre un ou plusieurs *indicateurs* qui permettront de quantifier (et donc « objectiver ») les données apparaissant dans les écrits.

La proposition de tableau de bord (cfr. infra pages 4 et 5) n'est pas exhaustive. Elle constitue une première traduction des questions figurant en annexe du projet et elle devra être élaborée et complétée avec plus de précisions à partir de l'examen de quelques dossiers ; puis testée et réajustée lors des premiers encodages de données. Elle sera également discutée au sein du comité de pilotage (cfr. infra). Nous la présentons donc ici à titre indicatif et à celui d'une illustration de la démarche d'évaluation sociologique quantitative.

RUBRIQUES	INDICATEURS	MODALITES DES INDICATEURS (<i>Apparaissent-ils dans les dossiers ? Comment ? Etc.</i>)
PROPOSITIONS des conseillers	Motivations des propositions Attendus (circonstances, environnement, etc.)	Précises, générales, absentes Précis, détaillés, absents
AUDITION des personnes intéressées	Identification des intéressés Absence de ces personnes à l'audition (pourquoi?) <i>Défaillance</i> de ces personnes (pourquoi?) Contenu Accompagnateurs	Jeune, parent(s), tuteur, autre. mentionnée, justifiée(catégories), aucune mentionnée, justifiée(catégories), aucune Général, détaillé, n'apparaît pas Famille, amis, professionnels, aucun
PROCEDURES	Notification de l'acte au jeune et convocation des personnes intéressées - Mode - Procédures de rappel (sous quel mode ?) - Explication aux pers. concernées Urgence (pourquoi ?)	- Par écrit, par téléphone, visite, etc. - Aucune, 1, 2, +de 2 (écrit, téléphone, visite, etc.) - Apparaît - n'apparaît pas Simple mention, argumentée, aucune (catégories)
TRACES de la PAROLE des familles	Forme Précision Réactions à la convocation Réactions aux propositions Motivations de ces propositions Trace de la négociation et participation à la décision Evaluation des procédures du service Evaluation des mesures (avec quel délai ?)	Code, discours, interprétation, etc. Général, détaillé, etc. Apparaissent, n'apparaissent pas Apparaissent, n'apparaissent pas Apparaissent, n'apparaissent pas Apparaît, n'apparaît pas Apparaît, n'apparaît pas Positif, négatif, n'apparaît pas Positif, négatif, n'apparaît pas (catégories de temps)
CONSULTATION DES DOSSIERS par la famille	Identification des personnes Assistée par un professionnel (lequel ?)	Le jeune ; parent(s) ; tuteur ;etc. Oui, non mentionné (catégorie de professionnels)
LA MESURE	Etapas chronologiques Trace de la négociation Orientation Délai entre 1 ^{er} RV et application de la mesure	Apparaissent, n'apparaissent pas Apparaît – n'apparaît pas Aide, surveillance, soins Catégories de temps
ACCORD	Forme Trace de l'engagement de la famille Trace de l'engagement du SAJ Durée de l'accord Délai 1 ^{er} RV et accord	Signature, écrit, oral, autre. Apparaît – n'apparaît pas Apparaît – n'apparaît pas Catégories de temps Catégories de temps

CONTESTATION	Article Objet de la contestation Auteur	(référence au Décret) octroi, refus, modalités(de la mesure) jeune, famille, amis, professionnels,...
ELOIGNEMENT et PLACEMENT	Motivations Lieu Durée Séparation fratrie Programme d'aide Planification du retour	Générales ; détaillées ; n'apparaissent pas Famille ; institution ; n'apparaît pas Catégories de temps Apparaît – n'apparaît pas Apparaît – n'apparaît pas Apparaît – n'apparaît pas
INTERVENTION JUDICIAIRE	Transmission du dossier Explication aux personnes concernées Intervention du juge Retour au SAJ	Procureur ; tribunal ; aucune Apparaît – n'apparaît pas Accord, injonction, aucune même conseiller, autre, pas de retour
EVALUATION par les professionnels	Procédure de négociation Pertinence de la mesure pour la famille Engagement du SAJ Engagement de la famille	Positif ; négatif ; n'apparaît pas Positif ; négatif ; n'apparaît pas Positif ; négatif ; n'apparaît pas Positif ; négatif ; n'apparaît pas

Cette phase de la recherche se conçoit donc comme une première étape procurant une *base de données objectivée* à partir de laquelle les hypothèses pourront être précisées et les analyses approfondies, dans une seconde phase.

2° La recherche-action

Par recherche-action, nous voulons signifier que les acteurs en présence, ou du moins certains de leurs représentants, participent, à des degrés divers, au processus même de recherche qui se conçoit dans une **approche constructiviste** : les données contenues dans les dossiers nous informent bien entendu d'un volume quantifiable d'activités réalisées, mais aussi et surtout, elles sont des traces ou des indicateurs d'une relation sociale (à expliciter) entretenue avec les familles et surtout avec les parents ; elles sont donc, qualitativement parlant, la manifestation d'un rapport entretenu avec eux (de collaboration, de concurrence, etc).

Ainsi, un comité de pilotage, constitué notamment de représentants d'ATD quart Monde et de Luttes Solidarités Travail, devra s'impliquer dans le processus de recherche dès le commencement de celle-ci afin de s'assurer que le point de vue des personnes vivant la pauvreté, qu'ils représentent, est pris en considération et respecté. Ce comité sera associé aux différentes étapes du projet, à la fois comme *groupe de référence* et comme *groupe d'étude*.

Ensuite, dès la phase exploratoire, nous proposons de recourir à l'expertise de professionnels afin :

- de préciser les données figurant dans les dossiers, d'apporter des éléments de réponses quant aux données qui ne figurent pas dans les dossiers ;
- de renvoyer aux acteurs concernées les contradictions ou les ambiguïtés qui émergent des premiers résultats de l'évaluation quantitative ;
- de discuter de la plausibilité de certaines représentations ou argumentations figurant dans les dossiers (par exemple à partir de reconstructions fictives de cas offrant un maximum de garanties quant au respect de l'anonymat des personnes concernées) ;
- d'élaborer avec les chercheurs les hypothèses de travail.

dans le but

- **de mieux appréhender l'interaction entre les familles**, et particulièrement les familles en l'état de grande pauvreté, **et les professionnels de l'aide à la jeunesse** ;
- et plus généralement, **de procéder à une évaluation quant à l'application du Décret**, en suivant les traces du *contrat social* qui s'établit ainsi entre les citoyens et l'Etat.

Cette démarche constructiviste se fonde sur l'idée selon laquelle les acteurs possèdent un savoir, une expertise sur leur pratique qu'il est indispensable de recueillir et d'associer à la démarche d'évaluation quantitative et à l'expertise scientifique des chercheurs. Outre l'accompagnement de la recherche par un comité constitué des acteurs impliqués dans la préparation de ce projet, la méthode de recherche qualitative des *focus group*⁵³ permettra, grâce à l'organisation de discussions ouvertes dans des groupes représentatifs des agents du secteur de l'aide à la jeunesse, de *se mettre à l'écoute du milieu*, en évitant d'imposer aux acteurs des schèmes conceptuels a priori.

En plus des objectifs cités supra, les *focus group* devraient aussi nous éclairer sur le fonctionnement spécifique de la culture issue de la grande pauvreté⁵⁴ et sur le fonctionnement et la structuration de l'offre de services que les services de l'aide à la jeunesse proposent aux familles. Les *focus group* permettront ainsi de mieux cerner les représentations de chaque acteur et de les confronter ensuite les unes aux autres sur base des hypothèses.

⁵³ KRUEGER, R.A. (1994), *Focus Groups. A practical guide for applied research*, Londres, Sage ; SIMARD, G. (1989), *La méthode du « Focus Groupe »*, Laval, Mondia éditeurs

⁵⁴ N.B. : pour ces aspects de la recherche, une collaboration scientifique devrait s'engager avec E. SERVAIS (voir SERVAIS E. et LIENARD, *Capital social et inégalités culturelles*, Vie ouvrière)

PROGRAMMATION ET ECHEANCIER

échéances	étapes de l'évaluation quantitative	étapes de la recherche-action
Mois 1-mois2	Phase exploratoire <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des données statistiques existantes - Construction de l'échantillon représentatif de dossiers - Préparation du <i>tableau de bord</i> (tableau définissant pour chaque thème les indicateurs permettant de quantifier les données) sur base de l'analyse de quelques dossiers - Mise au point de la méthode et test 	Identification de personnes ressource <ul style="list-style-type: none"> - Mise sur pied du comité de pilotage - Organisation de <i>Focus group</i> (repérage, contacts, invitation, etc) Organisation des réunions de travail <ul style="list-style-type: none"> - Réunions du comité de pilotage (qui accompagnera l'ensemble du processus de recherche) - Réalisation des <i>Focus group</i>
Mois 3-mois 5	Récolte des données quantitatives à partir de l'échantillon de dossiers	-
Mois 6- mois 8	Analyse <ul style="list-style-type: none"> - traitement statistique des données - élaboration des premières hypothèses 	Analyse <ul style="list-style-type: none"> - synthèse des focus group - confrontation avec nos premières hypothèses
Mois 9-mois 10	Rédaction du rapport	
Mois 11	Restitution des résultats Discussion des conclusions	
Mois12	Finalisation du rapport et Pistes d'interventions futures	