

Chapitre 10 - Questions posées par le recueil d'informations, l'expérience originale d'une équipe belge

- Michel Leleux* et son équipe -

Le Seuil est un service belge de type SAIE (Service d'Aide et d'Intervention Educative). Je suis coordinateur de ce service qui fait partie d'une association appelée la Goudinière. Le Seuil est agréé depuis 2003 par la Communauté française Wallonie Bruxelles, dans le cadre du décret d'Aide à la Jeunesse. Dès sa création, l'idée de l'évaluation est présente, jusqu'au choix du nom : la notion de *seuil* exprimant l'idée d'intensité, de limite. Le service intervient auprès des jeunes et des familles sous le mandat d'une autorité publique (le mandant) qui, selon le texte légal peut être le SAJ (Service d'Aide à la Jeunesse) dans le cas d'une aide consentie, le SPJ (Service de Protection Judiciaire) quand l'aide est contrainte ou encore le tribunal de la jeunesse. Le tribunal est saisi par le Parquet pour les situations d'enfants en danger grave et actuel, quand l'aide spécialisée ne peut être mise en place, parce que les intéressés la refusent ou parce qu'il est matériellement impossible de recueillir les accords requis (art.38 et 39 du décret 1991).

Le Seuil poursuit des missions d'aide et d'intervention éducative, à savoir : « Toute action éducative permettant d'améliorer les conditions d'éducation des jeunes quand celles-ci sont compromises soit par le comportement du jeune, soit par les difficultés rencontrées dans l'exécution de leurs obligations parentales par les adultes qui assument en fait la garde du jeune »¹. Le suivi éducatif s'effectue régulièrement au sein des familles, sur des périodes de six mois renouvelables. Avant d'être orientée vers un SAIE, la situation de la famille a déjà fait l'objet d'une investigation par l'autorité mandante. Un état des lieux partiel a donc été réalisé en amont par un intervenant social (délégué) sur les difficultés du jeune, de la famille, et sur les éventuels risques ou dangers pouvant survenir dans le milieu de vie. Nous sommes donc mandatés en connaissance de cause. En tout cas, devrions-nous l'être !

La position des intervenants en SAIE est particulière. En effet leur mission n'est pas de réaliser l'évaluation du danger rencontré par l'enfant dans son milieu d'appartenance. Ce travail d'évaluation est clairement attribué au mandant. La mission du SAIE consiste plutôt à proposer une aide singulière à la famille en vue d'améliorer sa situation. Toutefois, bien souvent le paysage familial change en cours d'exercice et l'éducateur découvre au fil des jours des éléments qu'il importe de rapporter au mandant. Transmettre c'est aussi sélectionner : évaluer ce qui doit être retenu de la dangerosité et des ressources de la situation. La mission prioritaire d'un service comme le Seuil, passe par la prise en compte des besoins vitaux de l'enfant ;

* Michel Leleux est coordinateur du Seuil, service SAIE à Tournai en Belgique

¹ Décret de l'Aide à la Jeunesse 1999.

elle implique de ce fait la responsabilité de signaler toute menace sérieuse². Il serait insensé voire criminel de laisser certains enfants s'éteindre sous nos yeux, tout en brandissant nos convictions sur la mission éducative. La démarche d'aide inclut, il va sans dire, une protection vigilante envers les enfants.

La prise en compte de la réalité, telle qu'elle est vécue par un intervenant exposé en permanence à sa subjectivité, nous impose de faire coexister démarche évaluative et devoir éducatif. Aide et évaluation se trouvent ici en lien étroit. La capacité à aider se trouve facilitée dès le moment où l'éducateur peut mettre des mots sur ses affects, les organiser en langage, partager son point de vue avec ses collègues et aussi avec le mandant. L'aptitude à évaluer libère l'éducateur des tensions résultant de relations professionnelles vives et tendues. Un bon instrument d'évaluation calme les angoisses des intervenants, souvent partagés entre la nécessité de l'aide demandée et la retransmission de faits dont l'observation est rarement irréfutable. Les éléments qualifiés de *difficultés* par le délégué de l'aide à la jeunesse, revêtent au fil du temps un caractère de dangerosité diffuse qu'il convient d'analyser de manière explicite. Aider c'est aussi, en quelque sorte, avoir la capacité d'évaluer !

La question d'éthique primordiale porte sur l'usage que nous faisons de ce que nous voyons et entendons. Sommes-nous contraints de transmettre et avec quels mots ? Devons-nous livrer tout ou partie de l'intimité du paysage familial aux autorités qui nous mandatent, et ce à l'insu des intéressés ? Dans notre contexte de travail, nous sommes nombreux à considérer qu'il est important de porter à la connaissance des intéressés, les faits rapportés au mandant, du moins à chaque fois que c'est possible. Nous faisons en effet irruption dans le quotidien des familles, parfois de façon rude et abrupte. Notre intervention, liée à un état qualifié d'exception, prend souvent la teneur d'une aventure humaine, un voyage sans balise. Dans ce contexte, la porte se trouve immédiatement ouverte, sur des évaluations spontanées et des jugements normatifs. Les émotions des intervenants s'affolent, les neurones s'agitent, les projections vont bon train. Plus l'observation et la description sont dramatiques ou dramatisées, plus la question d'un bon outil d'évaluation s'impose.

En 2002, alors que le décret de l'Aide à la Jeunesse instituant les SAIE fonctionne depuis trois ans, la question de l'évaluation de l'état de danger submerge nos pratiques. Certains différends avec les mandants sur des décisions sensibles, ont souligné la nécessité de disposer d'un outil adapté à l'évaluation. Cette question est devenue un enjeu clé dans notre travail éducatif en aide négociée. L'existence d'un danger grave et actuel pour l'enfant ou le manque de collaboration de la famille, peuvent transformer la mesure d'aide acceptée en une mesure d'aide contrainte. Passant par le Parquet et par le juge de la jeunesse, la mesure éducative est alors imposée à la famille. Des questions nombreuses et cruciales reviennent dès qu'il s'agit de proposer un avis sur cette mutation du dispositif d'aide. Comment seront discutés les critères pris en compte pour la décision et sa motivation ? Avons-nous le même regard que notre décideur ? Serons-nous associés à l'évaluation ? Devons-nous l'être ? Nos observations et remarques seront-elles considérées ? Bien que de fait nous ne décidions pas, la façon dont nous transmettons nos informations aura une influence certaine sur les choix du mandant. La construction d'un processus

² Décret maltraitance 2004 : Art 3. § 1^{er}. : « Compte tenu de sa mission et de sa capacité à agir, l'intervenant est tenu d'apporter aide et protection à l'enfant victime de maltraitance ou à celui chez qui sont suspectés de tels mauvais traitements ».

d'évaluation commun avec le décideur, permettrait d'éviter certaines incompréhensions mutuelles et de limiter les bavures dans le travail auprès des familles.

*
* *

Au croisement des questions éthiques sur la séparation des enfants avec leur famille, s'est intensifiée ma recherche d'une bonne méthodologie sur l'évaluation de l'état de danger. Parcourant les rayons de la bibliothèque de Tournai, mon regard a croisé par hasard (si hasard il peut y avoir) le titre de l'ouvrage de Francis Alföldi : *L'évaluation en protection de l'enfance*, dans son édition originale. Dès la première lecture, j'ai acquis la conviction d'avoir trouvé l'aide professionnelle dont je m'étais mis en quête. J'ai essayé d'engager mes collègues du Seuil dans son exploration. Il fallait les persuader de l'intérêt de l'ouvrage, de la nécessité d'en discuter ensemble et de prolonger notre réflexion par la construction d'une méthode adaptée au terrain belge. Durant l'année 2004, nous sommes passés d'une lecture individuelle à une lecture partagée au sein de l'équipe. Le livre fut divisé en trois parties. A tour de rôle, un duo d'intervenants prit en charge la présentation des chapitres qui lui avaient été attribués. S'ensuivaient alors de riches échanges entre professionnels sur la compréhension de cette méthode, la faisabilité de son application, au vu des situations rapportées par les intervenants. Le livre était certes utile, mais il nous manquait un élément clef, l'apport direct de son auteur. De cette mise en bouche, il fallait progresser vers quelque chose de plus concret. Il était donc incontournable de rencontrer Francis Alföldi pour travailler avec lui sur sa méthode. Question d'éthique aussi. Si j'avais eu l'impression d'avoir affaire à un usurpateur, je m'en serais tenu là. Dans cette affaire, il convient de s'entourer de toutes les précautions. Il en va ainsi dès qu'évaluer signifie se prononcer sur le devenir des personnes. Les résultats de l'évaluation peuvent s'avérer stigmatisants pour un l'enfant et sa famille, irréversiblement stigmatisants. Il convient d'intégrer et de respecter les principes déontologiques propres aux professions de l'aide à la jeunesse, la position éthique du travailleur, le respect des personnes. Il nous incombe de bien garder en tête que nous touchons à des sujets humains. Nous sommes censés aider, dans une rencontre singulière, porteuse d'enjeu, chargée de sens, en dehors de tout jugement sclérosant ou d'anathème de classe sociale. D'une curiosité personnelle avait fini par naître une véritable réflexion d'équipe. L'aventure de l'évaluation venait de commencer pour nous tous.

La première rencontre avec l'auteur eut lieu en 2005 en collaboration avec le Ceform (service de formation agréé dans le cadre du décret de l'Aide à la Jeunesse). Un autre SAIE, intervenant sur un secteur voisin du notre, s'était joint au Seuil pour constituer le groupe en formation. Eux aussi avaient tenté de se frotter à la méthode. C'est ainsi que les 28 et 29 avril de cette année-là, nous avons fait la connaissance de Francis Alföldi à Tournai. Lors du stage, nous sommes partis de l'une de nos situations à risque, afin de survoler l'ensemble de la méthode sous la guidance de son auteur. Suite à ces deux journées, certains membres de l'équipe ont continué d'expérimenter la méthode au quotidien. L'appropriation des instruments se poursuivit lors de deux demi-journées supplémentaires, en mai et juin 2006. La première session nous permit d'étudier davantage le recueil des faits et l'élaboration des appréciations diagnostiques, en travaillant de nouveau à partir d'une situation

existante. La seconde demi-journée fut centrée sur la technique de la conclusion modélisée.

A cette époque, une stagiaire éducatrice présente dans notre service, choisit de consacrer son mémoire de fin d'études, à cette méthodologie particulière. Son implication a redynamisé l'intérêt de l'équipe.³ Relancé dans son souci de clarification méthodologique, le Seuil fait une nouvelle fois appel à Francis Alföldi en janvier 2007, dans le but d'accéder à une meilleure maîtrise de l'outil. Avec l'aide du concepteur, nous aboutissons à la réalisation effective d'une conclusion modélisée. Cette fois, nous sommes allés jusqu'au bout de la méthode. Pour parvenir à cette maturation, il nous aura fallu énormément de temps et d'assiduité.

*
* *

Pour qui débute dans la méthode Alföldi, l'action de transformer les faits en appréciations diagnostiques constitue un exercice impressionnant. L'opération demande une attitude de distanciation pouvant provoquer chez certains le sentiment d'une froideur culpabilisante. Cet exercice nous pousse à être sévères et rigoureux dans le choix des mots. La transcription des faits en appréciations fait parfois penser à la verbalisation de l'agent de police constatant des infractions ! Le regroupement de plusieurs faits dans une même phrase surprend également. La concentration qui s'opère là donne à chaque mot une densité conséquente. Les termes sont choisis et organisés avec soin, un peu comme s'il s'agissait d'extraire de tous ces faits une essence précieuse. La formulation de l'appréciation diagnostique se construit de préférence à plusieurs. C'est difficile au début, mais quand on y parvient, on découvre la satisfaction du mot juste. Trop souvent noyé par un flot d'informations surchargées d'émotions, l'intervenant éprouve un certain plaisir, quand son diagnostic éclaire le sens important sur la situation de l'enfant.

Notre apprentissage s'est fait en appliquant toutes les étapes de la méthode. Les premières fois, nous nous sommes servis de nos réserves d'informations habituelles. Nous avons pour règle de consigner dans des cahiers, les comptes-rendus de nos nombreuses rencontres et démarches avec les familles. De façon méthodique, nous avons relevé pour chaque situation abordée, plus d'une centaine d'observations significatives. Cette accumulation de faits résulte bien sûr d'une application très scolaire de la méthode, étape nécessaire dans la phase d'apprentissage. Mais la multitude des informations provient avant tout de la nature de nos missions ; nous réalisons au SAIE un suivi fréquent et régulier des familles ; l'intervention pratiquée en duo dure au moins six mois. Pour gérer cette grande quantité d'informations il nous fallait un nouvel outil. Francis Alföldi nous a proposé ce que nous appellerons plus tard *le livret*. Celui-ci se compose de feuilles A4 agrafées dans leur partie supérieure gauche et divisées en deux colonnes : sur la moitié gauche figurent les dates et sources de l'observation, en colonne de droite sont mentionnés les faits retenus. Ces derniers sont inscrits en bleu ou en rouge, selon leur dominante positive ou négative, et les uns à la suite des autres. L'astuce consiste à plier en deux chaque page sur sa longueur de manière à faire apparaître une moitié gauche de

³ Laforge A., juin 2007, *La méthode Alföldi ; un outil au service de l'équipe éducative pour évaluer l'état de danger d'une situation familiale*, Travail de fin d'étude – Section Educateur Spécialisé, ISEP – Haute Ecole de la Communauté Française en Hainaut

page vierge en vis-à-vis des faits, qui occupent la partie droite de la page suivante. Il est donc possible de faire correspondre à gauche, l'appréciation diagnostique en face des faits écrits à droite.

Les premiers exercices nous ont paru très longs et nous ne disposions pas toujours du temps nécessaire. Ce constat nous a freinés dans l'application de la méthode. Lors des moments de découragement, le soutien de l'auteur nous a été précieux. Tout au long de nos rencontres, vécues comme de véritables supervisions à l'application de la méthode, nous avons pu évoquer nos difficultés, notamment la nécessité impérieuse de réduire le nombre d'informations, au risque de devoir abandonner l'outil.

En novembre 2007, une nouvelle séance de travail avec Francis Alföldi est consacrée à cette problématique. Elle apporte un nouveau souffle à l'équipe. Nous découvrons les raccourcis techniques permettant de réduire le flot des informations, sans perdre le niveau de vraisemblance visé par la méthode. Et les techniques sont simples : regrouper plusieurs faits en catégories, supprimer les éléments polysémiques difficilement classables dans une seule appréciation ou ceux dont l'appréciation est trop controversée. Cette dernière étape franchie, une nouvelle phase d'expérimentation va pouvoir démarrer en vue de l'amélioration pragmatique de l'outil. Il s'agira d'adapter directement notre mode de recueil des faits à la méthode. La prise de notes quotidienne dans les cahiers d'informations, se fait à présent d'une manière moins narrative. Tout d'abord nous allons partager les pages en trois colonnes de valeurs inégales. Celle du milieu, la plus large, servira à recueillir les faits, à gauche seront indiquées les dates et l'origine de l'observation consignées, dans la colonne de droite pourra apparaître l'appréciation diagnostique. D'emblée, il s'agit d'écrire les faits à l'encre bleue ou rouge. De cette manière nous nous positionnons en termes de ressources ou de manquements. Cette opération implique que nous quittions notre traditionnelle manière de relater nos interventions. En effet, opérer ce choix de couleur nous oblige à découper le récit en séquences significatives. Cette technique nous permet de visualiser plus facilement la provenance d'une observation. Dès l'engagement des entretiens, notre attention se trouve mieux stimulée par les domaines qui posent question. Les informations reçoivent des appréciations diagnostiques typiques, telles que : *fusion maternelle, manque de stimulation chez l'enfant, antécédents de violence sexuelle, capacités paternelles à exercer l'autorité*. Nous envisageons d'affiner ces appréciations au cas par cas, à mesure que certains faits viendront corroborer nos hypothèses de départ.

La poursuite de notre apprentissage à l'évaluation passe par une expérimentation répétée lors de nos réunions de réflexion sur les projets individuels et familiaux. Mais pour éviter les écueils du départ, et pour favoriser notre prise de recul, un nouveau rôle pourrait voir le jour : celui de *gardien de la méthode*. Un membre de l'équipe se portera garant de la bonne mise en œuvre de l'instrument. Se plaçant volontairement en retrait de la discussion du groupe, notre *gardien de la méthode* notera tous les éléments significatifs sur un tableau récapitulatif, afin de préparer le travail d'évaluation.

*
* *

Evaluer l'état de danger grâce à une méthode rigoureuse et crédible nous apporte un certain confort. Nous travaillons avec plus d'assurance dans les situations familiales complexes sur lesquelles il est difficile de répondre à la question : « L'enfant est-il en sécurité dans son milieu familial ? » Le vocabulaire précis, les critères réfléchis et pointus, la récolte soigneuse des informations, alimentent d'autant la crédibilité de nos observations face aux mandants, qui ont la charge de décider.

Bien sûr, ce travail demande un effort considérable et surtout beaucoup de temps. Mais une fois l'évaluation faite, la satisfaction est bien présente. Nous nous permettons de mettre des mots sur des actes et ressentons un confort psychologique certain, notamment quand nous passons de l'écriture des faits aux appréciations diagnostiques. Quel plaisir d'avoir trouvé les mots justes pour qualifier les faits de manière synthétique ! Nous voilà enfin sortis de cet « embrouillamini » ! Un véritable éclaircissement !

Mais la démarche ne s'effectue pas sans difficulté... Il nous a fallu accepter de perdre en quantité, éliminer des informations inutiles, non significatives ou redondantes. Néanmoins, même si notre aptitude à évaluer s'améliore, nous sommes bien conscients qu'une évaluation n'est jamais parfaite. On risque à tout moment de négliger certains aspects ou au contraire d'en accentuer d'autres. Pour éviter cette dérive, il importe de se recentrer sur l'enfant et surtout ne pas écarter nos affects de l'évaluation. Il nous paraît même judicieux de les intégrer dans la *dimension implicationnelle*. Il est important d'exprimer ses émotions pour ne pas se sentir frustré par une évaluation. Quand on est serein, on évalue mieux les capacités d'évolution des parents. Cependant les avis continuent de diverger sur l'appréciation des ressources parentales. Pour certains membres de l'équipe, compétences des parents et risques encourus par l'enfant sont bien mis en balance. La méthode permet en effet de ne pas systématiquement charger les parents, tout en restant vigilant sur le bien être de l'enfant. D'autres collègues estiment que la conclusion modélisée disqualifie sévèrement, qu'elle enferme les personnes dans une approche strictement diagnostique. En somme, il nous semble difficilement concevable de nous soumettre à la lourdeur juridique de cette conclusion. Il serait nécessaire d'adapter sa formalisation au système belge, sachant que les premiers lecteurs de nos rapports se trouvent être des intervenants sociaux et non uniquement des magistrats.

Après quelques applications, nous avons l'agréable certitude que malgré sa complexité, plus on pratique cette méthode, plus on y arrive ! En tout cas, nos opinions se rejoignent sur un élément essentiel : nous estimons nécessaire de développer un outil d'évaluation commun à tous les professionnels de la protection de l'enfance, avec ses références et ses critères partagés. Il nous paraît important de pouvoir sensibiliser les autres services de l'Aide à la Jeunesse sur l'évaluation en protection de l'enfance et de convier également à cette démarche les services mandants (SAJ, SPJ). En effet, communiquer autour de cette méthode peut éclairer les mandants sur nos préoccupations quotidiennes, sur nos difficultés à transcrire et à transmettre nos craintes dans les situations de danger. Pourquoi ne pas créer un dispositif d'évaluation avec des références communes pour l'ensemble de l'Aide à la Jeunesse ? La notion d'état de danger, qui demeure assez vague pour l'instant, pourrait trouver une définition précise et contextuelle sur la base des critères clairs et concis présents dans cette méthode.