

**Faculté de droit et de criminologie
École de criminologie**

Analyse des compétences et des outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficulté dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse

Auteur : Saunier Alexandra

Promoteur : Jonckheere Alexia

Année académique 2020 - 2021

**Master en criminologie à finalité approfondie / spécialisée :
criminologie de l'intervention**

Plagiat et erreur méthodologique grave

Le plagiat, fût-il de texte non soumis à droit d'auteur, entraîne l'application de la section 7 des articles 87 à 90 du règlement général des études et des examens.

Le plagiat consiste à utiliser des idées, un texte ou une œuvre, même partiellement, sans en mentionner précisément le nom de l'auteur et la source au moment et à l'endroit exact de chaque utilisation*.

En outre, la reproduction littérale de passages d'une œuvre sans les placer entre guillemets, quand bien même l'auteur et la source de cette œuvre seraient mentionnés, constitue une erreur méthodologique grave pouvant entraîner l'échec.

* A ce sujet, voy. notamment <http://www.uclouvain.be/plagiat>.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier sincèrement ma promotrice Alexia Jonckheere pour son soutien, ses conseils et sa disponibilité. L'élaboration de ce mémoire a été un grand parcours contenant autant des hauts que des bas. Sans sa présence, j'imagine qu'il aurait été totalement différent et ne se serait, au final, pas aussi bien déroulé.

Je remercie également ma famille et plus particulièrement mes parents qui m'ont accompagnée tout au long de mon travail, qui m'ont conseillé et qui en ont été les premiers lecteurs. Merci pour votre temps et votre patience.

J'aimerais tout autant remercier les différents professionnels avec qui je me suis entretenue pour la réalisation de ce travail. Votre passion pour votre corps de métier et votre humanisme m'ont beaucoup inspirée et ce mémoire ne pourrait exister sans vos témoignages respectifs.

Enfin, merci à Gwendoline sans qui je n'aurais peut-être pas réussi à garder le cap au cours de ce cursus universitaire particulier, en pleine crise sanitaire. Son soutien, ses conseils et son amitié font aussi partie des choses qui m'ont permis de réaliser ce travail.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	1
INTRODUCTION.....	7
PARTIE 1 : METHODOLOGIE.....	11
1.1 L’approche choisie pour le terrain : l’échantillonnage par cas unique	14
1.2 Le terrain choisi.....	17
1.3 Les paradigmes.....	19
1.3.1 <i>Le constructivisme.....</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>L’interactionnisme symbolique</i>	<i>21</i>
1.3.3 <i>La systémique.....</i>	<i>22</i>
1.4 Les méthodes de recueil des données.....	23
1.4.1 <i>La littérature scientifique.....</i>	<i>23</i>
1.4.2 <i>L’observation</i>	<i>23</i>
1.4.3 <i>La documentation grise.....</i>	<i>24</i>
1.4.4 <i>Les interview individuelles.....</i>	<i>24</i>
1.4.5 <i>Mes lectures personnelles</i>	<i>25</i>
1.5 L’analyse des données.....	26
1.5.1 <i>La recherche qualitative</i>	<i>26</i>
1.5.2 <i>La théorisation ancrée</i>	<i>27</i>
1.5.3 <i>Les limites auxquelles j’ai fait face.....</i>	<i>30</i>

PARTIE 2 : CONTEXTUALISATION	31
2.1 Le monde occidental contemporain	33
2.1.1 <i>L'individualisme et l'objectif d'accomplissement personnel.....</i>	<i>34</i>
2.1.2 <i>La compétitivité et l'hyper-connectivité.....</i>	<i>36</i>
2.1.3 <i>La conformité et l'influence sociale.....</i>	<i>38</i>
2.1.4 <i>Les maux du monde occidental contemporain.....</i>	<i>40</i>
2.2 La période de l'adolescence	42
2.2.1 <i>La crise d'adolescence et ses enjeux.....</i>	<i>43</i>
2.2.2 <i>L'adolescent dans le monde contemporain.....</i>	<i>50</i>
2.3 Le système de l'Aide et la Protection de la Jeunesse.....	52
2.3.1 <i>Son rôle aujourd'hui ?</i>	<i>54</i>
2.3.2 <i>Quels jeunes sont pris en charge ?</i>	<i>55</i>
2.3.3 <i>La prise en charge d'un adolescent au sein d'une institution</i>	<i>58</i>
PARTIE 3 : ANALYSE DES COMPÉTENCES ET DES OUTILS QUI PERMETTENT D'ACCOMPAGNER LES JEUNES EN DIFFICULTÉ DANS LE DOMAINE DE L'AIDE ET DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE.....	63
3.1 Les particularités de la profession de travailleur social.....	64
3.1.1 <i>Les difficultés liées au métier</i>	<i>65</i>
3.1.2 <i>Le choix de travailler dans le domaine du social</i>	<i>69</i>
3.1.3 <i>La déontologie et l'éthique.....</i>	<i>72</i>
3.1.4 <i>L'expérience sur le terrain.....</i>	<i>76</i>

3.2. Le travail d'équipe	77
3.2.1. <i>Travailler en collaboration.....</i>	78
3.2.2. <i>Instaurer un cadre institutionnel stable et solide.....</i>	82
3.2.3. <i>Faire partie d'une équipe soudée</i>	83
3.2.4. <i>Faire appel à l'aide.....</i>	85
3.3. Le relationnel	88
3.3.1. <i>Le relation comme outil de travail principal</i>	88
3.3.2. <i>Les attentes envers le jeune.....</i>	93
3.3.3. <i>L'empathie</i>	95
3.3.4. <i>L'importance de la communication</i>	97
3.4. Le travail sur soi-même	100
3.4.1. <i>La formation continue et les supervisions.....</i>	100
3.4.2. <i>Le développement personnel.....</i>	101
3.4.3. <i>Se connaître soi-même</i>	104
3.4.4. <i>Le lâcher prise</i>	106
CONCLUSION GÉNÉRALE	109
BIBLIOGRAPHIE.....	114
1. Textes législatifs.....	114
2. Doctrine	114
ANNEXE I : Théorisation ancrée avec Cassandra	122

INTRODUCTION

Durant mon cursus universitaire, j'ai toujours porté un intérêt particulier à la cause des enfants et des adolescents. En effet, que ce soit au cours de mon Bachelier en Psychologie ou de mon Master de Criminologie, j'ai gardé pour vocation de travailler au contact de ceux-ci dans l'exercice de ma future profession. C'est pourquoi j'ai choisi d'établir mon travail sur base de cette population au regard de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. En plus d'être un sujet qui me passionne, j'estime que cela me permettra d'élargir ma vision et de commencer à me spécialiser dans ce domaine.

Je vois ce mémoire comme une synthèse générale et un approfondissement de mes connaissances – psychologiques, sociologiques, criminologiques et personnelles – que j'ai pu acquérir durant mon parcours autour d'une question qui me reste en tête depuis les cours et les thématiques abordées durant ma première année en Criminologie¹.

L'adolescence est une période de crise identitaire recouvrant de multiples enjeux² et certains jeunes la vivent plus difficilement que d'autres. Le système juridique actuel prévoit, en ce sens, différentes modalités d'aide volontaire ou contrainte pour permettre à ces générations de grandir et d'évoluer dans les meilleures conditions possibles³.

Au départ de ma réflexion, j'avais pour ambition de lier mon étude de la population adolescente, prise en charge par la justice, au phénomène de prophéties auto-réalisatrices. La prophétie autoréalisatrice se définit comme étant « le résultat de la définition d'une situation, qui est fausse et qui suscite un nouveau comportement qui rend vraie cette conception initialement erronée »⁴. On retrouve également ce principe sous d'autres noms, tels que « effet Pygmalion »⁵, « effet Rosenthal », « biais de confirmation »⁶, « effet de confirmation d'hypothèse »⁷. Pour faire simple, ce concept montre que les attentes d'une personne X envers une personne Y va influencer le comportement de Y et confirmer les attentes de X. Mon but était de vérifier la présence de ce concept, ou non, dans l'accompagnement juridique des jeunes en difficulté ainsi que d'en analyser son(ses) effet(s) sur ceux-ci.

¹ T. MOREAU, LCRIM2107 : *Droit de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse*, Université Catholique de Louvain, 2020.

² C. CANNARD, *Psychologie de l'adolescent*, Université Grenoble Alpes, 2017.

³ T. MOREAU, *op. cit.*

⁴ E. GARDAIR & N. ROUSSIAU, Chapitre 3. Superstition et régulation sociale, *La superstition aujourd'hui*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, 2014, pp. 91-132.

⁵ A. DEMAILLY, De Pygmalion aux prophéties autoréalisatrices, *Le Journal des psychologues*, vol. 260, n° 7, 2008, pp. 68-72.

⁶ E. GARDAIR & N. ROUSSIAU, *op. cit.*

⁷ *Ibidem*.

Après plusieurs remaniements aux niveaux de ma problématique et de ma méthodologie, j'ai finalement décidé de me questionner sur les compétences et les outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficulté dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Pour établir ce travail d'analyse, mon travail s'inspire de la méthode par théorisation ancrée. De ce fait, je développe mon propos et une certaine théorie à partir de l'analyse de mes données. C'est une démarche de production théorique inductive qui permet de construire une vision compréhensive de mon terrain construite au départ de celui-ci. Ce processus implique également de décrire les enjeux socio-historiques qui tournent autour de mon sujet. En effet, ce n'est qu'après une mise en contexte du monde contemporain, de l'adolescence et du système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse qu'il sera possible de comprendre les fondements de la théorie émergente.

Ce mémoire s'organise alors en trois parties distinctes. Dans une première partie, j'expliquerai les raisons pour lesquelles j'ai dû effectuer différents changements par rapport à ma problématisation et la méthode employée pour y répondre. Ce qui me permettra d'en arriver à expliquer l'approche finalement choisie pour aborder mon terrain, l'analyser et développer mon propos grâce à celui-ci. De plus, je détaillerai les différents paradigmes dans lesquels je me situe, et que je considère comme des grilles d'analyse⁸ de référence construisant ma pensée et ma vision des choses. Dans une seconde partie, je prendrai le temps de contextualiser ma problématique dans les différentes dimensions qui l'entourent : le monde occidental contemporain, l'adolescence et le système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. La dernière partie, quant à elle, sera entièrement dédiée à l'analyse des compétences et des outils utilisés par les professionnels pour accompagner les jeunes en difficultés. Elle sera basée sur plusieurs interviews que j'ai personnellement réalisées au sein de mon échantillon et que je croiserai à la littérature scientifique pour approfondir ma réflexion.

⁸ C. DEBUYST, *Modèle éthologique et criminologie*, Liège, Mardaga, 1985.

PARTIE 1 : METHODOLOGIE

Comme dit précédemment, au départ de ma réflexion je souhaitais établir une recherche me permettant d'analyser la présence ou non de prophéties auto-réalisatrices dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse ainsi que leur(s) effet(s) sur la population prise en charge par celui-ci. Cependant, la faisabilité d'une telle recherche me semblait compromise. En effet, il m'aurait fallu beaucoup de temps, beaucoup de données et l'analyse de celles-ci n'aurait pas été possible dans le temps imparti. De plus, d'un point de vue méthodologique, le travail que cela aurait impliqué serait sorti du cadre dans lequel j'ai, personnellement, été formée en Criminologie, à savoir, majoritairement de la recherche qualitative. Or, j'aurais dû mobiliser des techniques quantitatives d'analyse de données ainsi que des outils statistiques en plus d'un cadre théorique et de divers entretiens, ce qui relève davantage de la recherche quantitative.

À ce moment, j'ai pris une nouvelle décision. Toujours dans mon optique de traiter d'une question autour des prophéties auto-réalisatrices, je me suis focalisée sur la pratique des professionnels des Services de l'Aide et de la Protection Jeunesse et leur sensibilisation à ce concept psychologique. Sont-ils formés sur ce sujet ? Leur fait-on prendre conscience de l'impact que peuvent avoir leurs attentes et comportements envers les mineurs qu'ils prennent en charge ? Quelles sont leurs pratiques et quels outils ont-ils à disposition pour influencer le comportement des jeunes en difficulté ? Au départ de ces questions, il m'a semblé beaucoup plus faisable d'établir des recherches et de récolter des données sur le terrain. J'ai alors posé la problématique suivante : comment les professionnels du domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, en milieu fermé, impactent-ils le comportement des jeunes délinquants et comment peuvent-ils prendre conscience de l'influence de leurs propres attentes et comportement sur les mineurs ?

Je suis alors allée à la rencontre du terrain que j'ai choisi d'analyser sur la base de ces questionnements et de cette problématique. Pourtant, j'ai de nouveau pris une nouvelle direction après la récolte de mes données en raison de la méthodologie que j'ai utilisée pour leur analyse. En effet, elle m'a permis de faire émerger une nouvelle question qui était, *in fine*, déjà présente dans ma première problématique mais qui réduit, encore une fois, mon champ d'analyse tout en lui rajoutant de la précision.

Finalement, mon mémoire portera sur l'analyse des compétences et des outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficultés dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Pour se faire, je décide de commencer l'exposé de ma réflexion par la méthodologie que j'ai employée, choix qui est plutôt original par rapport à la structure habituellement respectée.

La plupart du temps, un mémoire se structure de cette manière : d'abord, une introduction qui précise le sujet, l'intérêt du travail ainsi que le plan d'exposition utilisé ; puis, une partie théorique contextualisant le sujet et l'ancrant au sein des travaux antérieurs dédiés au même objet ; enfin, arrive la partie méthodologique qui introduit les recherches empiriques et une conclusion à la fin.

Bien que je comptais suivre ce plan pour l'écriture de mon mémoire, ma méthode de théorisation a changé en cours de route et a modifié la façon de construire mon raisonnement. La méthodologie, elle-même, m'a permis de faire naître les réflexions et conclusions que j'avancerai dans ces écrits. C'est pourquoi l'organisation de mon travail est différente. Ma réflexion s'est construite à partir du terrain et de l'analyse de celui-ci. Pour se faire, je me suis inspirée de la méthode par théorisation ancrée que Lejeune va définir comme suit :

« La méthode par théorisation ancrée vise la production de théories à partir du matériau empirique. Il ne s'agit donc pas d'une théorie mais bien d'une *méthode* dont le programme conjugue deux règles impératives : (1) rendre compte du matériau empirique et (2) créer de *nouvelles* théories. »⁹

C'est donc une méthode inductive dans laquelle on part de l'empirie pour produire des données et élaborer une théorie « au fur et à mesure du travail d'analyse »¹⁰. Les étapes de la recherche scientifique (problématisation, collecte des données, analyse des données et rédaction des conclusions) ne se succèdent pas de manière linéaire avec cette façon de procéder. Elles s'influencent mutuellement et s'établissent simultanément. La méthode employée n'a pas uniquement permis de récolter des données mais de construire, remodeler et redéfinir la totalité de mon travail. C'est pourquoi je vais expliciter, dans cette première partie, la façon dont j'ai organisé ma recherche en partant du vécu et de

⁹ C. LEJEUNE, Chapitre 1. Qu'est-ce que la recherche qualitative ?, *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 2014, p. 22.

¹⁰ V. FRANCIS, LCRIM2101 : *Méthodologie qualitative*, Université Catholique de Louvain, 2020.

l'expérience des acteurs que j'ai interviewés. C'est en partant de leur point de vue singulier que j'ai cherché à comprendre le phénomène que j'ai finalement décidé d'étudier : les compétences et les outils professionnels qui permettent l'accompagnement des jeunes en difficulté au sein de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse.

Afin de présenter au mieux ma démarche, je commencerai par présenter la manière dont j'ai décidé d'approcher mon terrain d'analyse ainsi que la description de ce qui le compose. Je situerai ma recherche au sein de trois paradigmes qui, selon moi, sont essentiels pour saisir le sens des propos que j'avance. J'expliquerai également les méthodes que j'ai utilisées pour recueillir mes données. Enfin, je détaillerai la méthode d'analyse par théorisation ancrée dont je me suis inspirée et comment je l'ai utilisée ainsi que les différentes limites auxquelles j'ai dû me confronter au cours de mon travail.

1.1 L'approche choisie pour le terrain : l'échantillonnage par cas unique

Une fois ma problématique de recherche établie, et avant modification suite à l'analyse de mes données, s'est posée la question de la manière de rentrer en contact avec mon terrain. De ce fait, j'ai dû établir des choix au niveau des personnes que je voulais interviewer. Est-ce que je décidais d'avoir une vision d'ensemble de la population à observer ou est-ce je préférais me focaliser sur un échantillon, pas spécialement représentatif mais unique, de cette même population en l'approfondissant davantage ? Finalement, est-ce que le but de ma recherche vise la généralisation à toute la population ou l'analyse d'un cas unique pour en saisir sa singularité et ses particularités ?

En recherche qualitative, la généralisation est un principe qui suppose que la théorie construite suite à notre recherche s'applique de manière générale à toute la population, au-delà de notre échantillon. Pour qu'une théorie soit généralisable, il faut prendre en considération un double impératif : (1) la diversification et (2) la saturation¹¹. La diversification suppose d'obtenir le plus de points de vue possibles par rapport au thème étudié de manière à en retirer la plus grande diversité possible. Il s'agit, en quelque sorte, de construire la palette la plus large possible des vécus et expériences des acteurs de notre population pour réduire la possibilité de passer à côté d'une caractéristique importante.

¹¹ *Ibidem*.

En effet, celle-ci pourrait, peut-être, totalement changer le sens des conclusions tirées suite à la récolte et l'analyse des données. Au bout d'un certain temps la diversification devient plus difficile. Ce qui finit par nous mener à la saturation qui, selon Glaser et Strauss, est atteinte lorsque les dernières données récoltées n'apportent plus de nouvelles informations¹². C'est le moment où on peut arrêter de collecter des données. Sachant cela, quel choix ai-je fait pour construire mon échantillon ?

La première possibilité que j'ai envisagée était d'aller à la rencontre de différents superviseurs d'institutions mandatées par l'Aide et de la Protection de la Jeunesse pour la prise en charge de jeunes en difficulté. L'avantage de la fonction de superviseur est qu'elle a beaucoup plus de recul sur la pratique des professionnels et leur(s) façon(s) d'influencer les jeunes en difficulté. Ce sont eux qui aident et accompagnent les équipes au sein d'une institution pour leur permettre de s'améliorer. Ils peuvent aussi, potentiellement, être ceux qui permettent à ces professionnels, au contact quotidien des jeunes, de prendre conscience de l'influence de leurs propres attentes et comportements sur les mineurs. De plus, un même superviseur peut intervenir dans différentes institutions et ainsi avoir une connaissance plus large sur le sujet que j'étudie. Ce type d'échantillonnage me permettrait donc de récolter des données valides pour ma première problématique. Je serais alors allée recueillir l'expérience et le point de vue de chaque superviseur, au niveau de différentes institutions, pour en faire ressortir les principales caractéristiques, les similitudes et dissemblances. Par ce choix, j'aurais pu prétendre me rapprocher d'une possible diversification et saturation car j'aurais récolté un maximum d'information en m'entretenant avec différents superviseurs.

La deuxième possibilité que j'ai envisagée fut celle de rester au niveau d'une seule et même institution puis de mener ma récolte de données au niveau de cet unique cas. Cette option me fait, certes, rester beaucoup plus éloignée d'une prétendue diversification et saturation. Cependant, « les informations collectées [seront] en général riches et détaillées »¹³. En effet, passer par l'étude d'un seul cas permet de passer plus de temps sur certains détails qui peuvent être révélés dans les données analysées et d'approfondir les particularités de l'institution que j'ai choisie comme unique échantillon.

¹² B. G. GLASER et A. L. STRAUSS, *La découverte de la théorie ancrée : stratégies pour la recherche qualitative*, Paris, Armand Colin, 2010.

¹³ P. BARLATIER, Chapitre 7. Les études de cas, *Les méthodes de recherche du DBA*, Caen, EMS Editions, 2018, pp. 126-139.

J'ai décidé de rester sur cette deuxième possibilité car elle me semblait beaucoup plus adaptée à mon objectif. D'après Yin, utiliser l'étude de cas s'avère pertinent quand on retrouve plusieurs conditions :

« - l'étude doit répondre à des questions de recherche du type 'quoi', 'comment' et 'pourquoi' ; - le chercheur ne peut pas manipuler le comportement des informants impliqués dans l'étude ; - le chercheur traite des facteurs contextuels du phénomène étudié qui semblent pertinents ; - les limites entre le phénomène étudié et son contexte ne sont pas claires »¹⁴

Ici, les quatre conditions sont réunies. Tout d'abord, ma question de recherche est du type « comment ». Puis, la méthode principale de recueil des données que j'ai utilisée est celle des entretiens individuels semi-directifs où j'essaye justement d'avoir l'impact le plus minime sur ce que mon interlocuteur me transmet. Je reviendrai sur ce point un peu plus tard. Ensuite, toutes les institutions du domaine de l'Aide et de la Protection sont différentes. Elles n'accueillent pas toutes le même type de jeunes en difficulté et ne poursuivent pas les mêmes objectifs. Il semble alors plus pertinent de se focaliser sur un seul échantillon « de milieu »¹⁵ puisque la pratique des professionnels peut être impactée par la mission qu'ils ont à effectuer au sein de leur lieu de travail. Enfin, même après les recherches que j'ai menées, il m'est impossible de savoir si les conclusions que je vais tirer sont influencées par le contexte socio-historique dans lequel nous vivons aujourd'hui ou sont valables en tout temps. Nous reviendrons également sur ce point plus tard. Avant cela, je décrirai l'échantillon que j'ai choisi pour ce travail de mémoire et pourquoi.

¹⁴ R.K. YIN, *Case Study Research, Design and Methods*, cité in *ibidem*.

¹⁵ V. FRANCIS, *op. cit.*

1.2 Le terrain choisi

La définition du terrain que j'ai choisi d'analyser s'est faite en deux temps. Tout d'abord il a fallu délimiter mon champ d'analyse, puis, est venue l'étape d'échantillonnage rapidement décrite dans la partie précédente.

Délimiter un champ d'analyse c'est partir de la totalité (l'objet de ma recherche) et délimiter la population que je vais étudier¹⁶. Comme je l'ai décrit jusqu'ici, le 'tout' qui m'intéresse concerne la manière d'accompagner les jeunes en difficulté mais c'est un sujet qui reste très vague. C'est pourquoi je l'ai limité aux Services de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse contemporains dans la Communauté française de Belgique.

L'Aide et la Protection de la Jeunesse comprend trois acteurs principaux :

- Le Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J) qui concerne l'aide volontaire et consentie. Les familles peuvent faire appel à lui lorsqu'elles rencontrent des difficultés ou que certaines inquiétudes sont prononcées par des personnes extérieures (proches, services extérieurs comme l'école, etc.)¹⁷.
- Le Tribunal de la Jeunesse (T.J) qui intervient lorsque la famille du jeune ou le jeune lui-même ne coopèrent pas avec les propositions d'aide volontaire que formule le S.A.J et qui va, de ce fait, imposer des mesures d'aide contrainte¹⁸.
- Le Service de Protection de la Jeunesse (S.P.J) met en œuvre les décisions imposées par le tribunal. Il prend autant en charge des mineurs en danger que l'accompagnement de mineurs poursuivis pour des Faits Qualifiés d'Infraction¹⁹.

J'ai décidé de mener ma recherche au sein d'une Association Sans But Lucratif (A.S.B.L) de type Projet Pédagogique Particulier (P.P.P) qui accueille des jeunes pris en charge autant par l'aide volontaire que l'aide contrainte. Cette institution a, dans les faits, trois services agréés différents : un Service Résidentiel Spécialisé (S.R.S) qui travaille exclusivement sous mandat, un Service d'Accompagnement à mission Socio-Educative (S.A.S.E) qui accompagne les jeunes et leur famille à l'extérieur de l'institution et un

¹⁶ *Ibidem*.

¹⁷ T. MOREAU, LCRIM2107 : *Droit de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse*, Université Catholique de Louvain, 2020.

¹⁸ *Ibidem*.

¹⁹ *Ibidem*.

projet de Séjour Educatif de Rupture (S.E.R). J'ai décidé de me focaliser sur le premier service agréé, le S.R.S, pour plusieurs raisons.

D'une part, je trouvais qu'il était intéressant et pertinent d'étudier un service où les professionnels sont au contact quotidien avec les jeunes en difficulté. Dans le S.R.S. les mineurs vivent à l'institution. Ils mangent, dorment sur place et ne sortent quasiment jamais seuls de l'institution sauf si cela concerne leur projet. C'est pourquoi j'ai considéré ce service comme un 'milieu fermé'. Cependant, ils ne sont pas totalement enfermés non plus. Ils vont à l'école de manière autonome et peuvent avoir des autorisations de sorties sous certaines conditions. Ils ont également la possibilité de voir leur famille s'ils ne courent aucun risque au contact de celle-ci.

Les éducateurs, les psychologues, la hiérarchie et l'administration les voient donc tous les jours. Ils font partie intégrante de leur vie et ont, de ce fait, un grand rôle dans leur accompagnement. J'ai considéré que la façon d'envisager leurs propres pratiques professionnelles dans ce service serait intéressante à relever et qu'elle me permettrait de pouvoir analyser en profondeur les questions que je me pose.

D'autre part, j'ai aussi choisi cette institution et ce service de par sa disponibilité. En effet, la période de crise sanitaire qui pèse autour de la réalisation de ce mémoire a engendrée une nécessité d'adaptation. Les contacts avec ce lieu et les professionnels qui travaillent là-bas m'ont été facilités grâce à mon stage de master que j'ai effectué dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse également. Etant bien consciente que le stage et le mémoire sont deux activités bien distinctes au sein du parcours universitaire je précise que les deux n'ont pas été faits simultanément. Le travail sur mon mémoire qui comprend la récolte et l'analyse des données a été effectué totalement en dehors du cadre de mon stage et après la fin de celui-ci. Bien qu'une recherche dans une institution qui m'est totalement inconnue aurait été moins biaisée, les restrictions sanitaires et multiples confinements rendent le travail plus compliqué. J'ai préféré m'assurer de pouvoir récolter et exploiter des données, chose qui m'aurait été difficile sans l'utilisation de ces contacts.

1.3 Les paradigmes

« Aucune analyse d'un phénomène ne peut se faire sans qu'il soit fait appel à un paradigme. Il apparaît intéressant, pour comprendre comment une science appréhende un domaine d'étude, d'explicitier d'abord le ou les cadres référentiels qui guident les chercheurs. »²⁰

Une fois mon échantillon choisi, je suis partie à la rencontre du terrain. Néanmoins, la récolte de mes données s'inscrit au cœur de différents paradigmes. Ceux-ci sont, au sens de Debuyst, des grilles d'analyse²¹ de référence qui construisent ma pensée et ma vision des choses. Ils ont donc orienté la façon dont j'ai récolté puis analysé mes données, ma compréhension de celles-ci et les interprétations que j'en ai tirées. Car, en effet, « il n'y a jamais d'observation qui soit « pure des faits », c'est-à-dire qui ne soit d'abord guidée par un préjugé théorique quelconque, une conjecture, une hypothèse »²²

De plus, nous le verrons plus loin, mon travail comporte de nombreuses limites et il n'est qu'une ébauche de la réflexion qui peut se construire autour de mon sujet d'étude. Si l'on veut établir une théorie plus complète, il faut que tout lecteur de ce travail puisse comprendre ce qui constitue mon point de vue pour pouvoir s'en détacher et apporter un regard neuf sur les exposés qui vont suivre.

Bien qu'ils soient différents, les paradigmes que je vais aborder sont liés l'un à l'autre par une logique d'entonnoir. Ils partent tous du même principe mais chacun apporte une précision supplémentaire sur les idées qu'avancent le paradigme précédent. De ce fait, j'expliquerai chacun d'eux suivant cette même logique, dans l'ordre suivant : le constructivisme, l'interactionnisme symbolique et l'approche systémique.

²⁰ A. MUCCHIELLI, La notion de paradigme. in A. MUCCHIELLI, *Psychologie de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1995, pp. 11-14.

²¹ C. DEBUYST, *Modèle éthologique et criminologie*, Liège, Mardaga, 1985.

²² P. VAN DEN REYSEN, Karl Popper. De la réfutabilité de toute science, *Movement & Sport Sciences*, vol.94, n° 4, 2016, pp. 101-110.

1.3.1 Le constructivisme

En criminologie, le positivisme est la posture dominante. Celle-ci part du principe que le réel se présente à nous tel qu'il est. Il existerait « une réalité externe objective »²³ que l'on peut expliquer par des relations causales. Dans le constructivisme, on part également du principe qu'il existe un réel objectif, indépendamment de la personne qui l'observe. Cependant, dans ce paradigme, il est impossible de saisir ce qu'il est car toute « connaissance est individuellement ou socialement construite. Elle est toujours située »²⁴. Karl Popper expliquera d'ailleurs que même si l'on essaye d'être le plus objectif possible, on ne peut pas saisir le réel. L'esprit humain fait forcément une sélection et un tri au niveau des informations que l'on reçoit²⁵.

En ce sens, j'admets que tout mon travail reflète uniquement une façon de percevoir mon sujet parmi tant d'autres. Il n'illustre en aucun cas une réalité objective. De plus, ce paradigme est l'essence même de mon mémoire puisque les réflexions qui se feront tout au long de ces pages s'inscrivent elles-mêmes dans le registre constructiviste. En effet, en m'inspirant de la méthode par théorisation ancrée, je me base sur les points de vue des acteurs qui constituent mon échantillon. Par conséquent, mon analyse des compétences et des outils qui permettent aux professionnels du secteur de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse ainsi que l'approfondissement et les recherches complémentaires qui en découlent sont doublement voire triplement construits. Premièrement, ils sont construits par la connaissance individuelle de chacun des acteurs interviewés. Deuxièmement, ils sont construits par la réalité, socialement et historiquement construite, du travail au sein de l'institution que j'ai choisi pour mon étude cas. Troisièmement, ils sont aussi construits par le bagage de connaissances que j'ai personnellement acquis.

Dans le même ordre d'idée, un autre courant, apparu avec la deuxième Ecole de Chicago, expliquera comment se construit cette sorte de 'voile' qui prédispose et oriente les pensées ainsi que les actes de tout un chacun.

²³ V. FRANCIS, *op. cit.*

²⁴ B. CAMPBELL, Realism versus Constructivism cité in F. BRION, LCRIM2104 : *Sociologie de la criminalité, de l'acte criminel et de la déviance*, Université Catholique de Louvain, 2019.

²⁵ K. POPPER, La connaissance objective, 1991 cité in P. VAN DEN REYSEN, *op. cit.*

1.3.2 *L'interactionnisme symbolique*

Se définissant comme une sociologie constructiviste, l'interactionnisme symbolique²⁶ reste dans l'idée que notre façon de percevoir le monde avec les choses qui nous entoure est construite. Il précise que les significations que nous donnons aux 'choses'²⁷ se construisent dans les interactions. Cela implique alors la nécessité de connaître ces significations pour comprendre et expliquer les actions, c'est-à-dire comprendre la définition qu'une personne a d'une situation. Il faut également prendre en compte le potentiel évolutif de ces significations. En effet, en fonction des interactions qu'une personne peut avoir, la signification donnée à une 'chose' peut se transformer. C'est ici qu'apparaît la nécessité de contextualiser et de toujours renvoyer au cadre les 'choses' que l'on interprète. Ce que je fais, en partie, au sein de ces explications méthodologiques.

Dans de nombreuses interactions, on part du principe qu'un même objet à la même signification pour tout le monde. Or, il y a souvent des malentendus et on oublie qu'une 'chose' peut avoir des significations différentes en fonction des personnes et du contexte. C'est pourquoi il m'est important de prendre le temps, ici, de décrire tous les concepts que je considère comme 'toile de fond' de ma pensée. De plus, c'est ce courant qui m'a permis, d'une part, d'essayer d'être au maximum sur le même champ de significations que les personnes interviewées lors de la récolte de mes données. Autrement dit, de chercher à saisir le sens, la signification qu'elles donnaient à leurs mots. D'autre part, cela m'a aidé à prendre du recul au cours de l'analyse de mes données en envisageant les autres significations que ces mêmes dires auraient pu avoir.

Enfin, la vie institutionnelle et l'existence de ce groupe social présuppose l'interaction entre les membres qui en font partie, autant des professionnels que des usagers. Ils sont impliqués dans des situations et une vie communes qui débouchent sur un registre de significations spécifique à l'institution. On en viendrait à l'idée que le groupe existerait et fonctionnerait par ces interactions.

²⁶ H. BLUMER, The methodological Position of Symbolic Interactionism, 1986 in F. BRION, LCRIM2104 : *Sociologie de la criminalité, de l'acte criminel et de la déviance*, Université Catholique de Louvain, 2019.

²⁷ Le terme 'chose' est à entendre au sens de tout ce qui peut être désigné, tout ce à quoi on peut faire référence qu'elle soit physique, abstraite ou sociale (ex : une chambre, une doctrine, un enfant, etc.)

1.3.3 La systémique

Née avec l'Ecole de Palo Alto dans le domaine psychothérapeutique, l'approche systémique reste dans une logique interactionniste et est régie par plusieurs principes :

« le primat de la relation sur l'individualité ; le fait que tout comportement humain a une valeur communicative et que tous les phénomènes humains peuvent être perçus comme un vaste système de communications qui s'impliquent mutuellement ; l'hypothèse que les troubles de la personnalité ou du psychisme peuvent être ramenés à des perturbations de la communication entre l'individu, son entourage et le contexte dans lequel il évolue »²⁸

Le paradigme a, depuis, évolué et s'applique également aux domaines du travail et des organisations. Selon lui, les institutions sont des lieux traversés « par des réseaux de communication qui les définissent, les structurent, favorisent ou empêchent leur évolution »²⁹. En ce sens, l'A.S.B.L que j'ai choisie comme unique échantillon a ses propres logiques, modes de fonctionnement et valeurs qui se sont construites au fur et à mesure du temps par les interactions de ses membres. Il faut alors envisager l'institution comme un tout et non comme le rassemblement de plusieurs professionnels sous un même toit. Le tout étant toujours plus que la simple somme des parties³⁰. C'est la raison pour laquelle j'estime n'avoir qu'un seul échantillon malgré l'interview de plusieurs acteurs au sein de cette même institution.

Le choix de cette approche n'est, pour moi, pas dénué de sens puisque mon parcours en psychologie précédant mon Master de Criminologie prédispose ma perception et mon raisonnement. En effet, j'inscris moi-même ma façon de voir les choses dans une approche systémique et bien que j'essaie parfois de m'en détacher je ne peux nier son impact au sein de mes réflexions. En outre, c'est un paradigme qui est ressorti au cours de l'analyse de mes entretiens. Alors, il se peut qu'il façonne également la réalité subjective des acteurs avec qui je me suis entretenue.

²⁸ D. PICARD & E. MARC, *L'Ecole de Palo Alto*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, pp.3-6.

²⁹ D. PICARD & E. MARC, *op. cit.*, pp. 58-76.

³⁰ V.ROSENTHAL & Y.-M.VISETTI, Sens et temps de la Gestalt, *Intellectica*, vol.28, n°1, 1999, pp.147-228.

1.4 Les méthodes de recueil des données

Afin de réaliser ce travail, je suis passée par différents modes de récolte des données qui sont au nombre de cinq : la lecture de littérature scientifique, l'observation, la lecture de documentation grise, les interviews individuelles et les lectures personnelles hors cadre universitaire.

1.4.1 La littérature scientifique

J'ai eu recours à la littérature scientifique à plusieurs reprises durant la construction de mon mémoire. Tout d'abord, elle m'a servi de manière exploratoire par rapport à mon sujet qui était, de base, centré sur les prophéties auto-réalisatrices. A partir des connaissances que j'en ai tirées, j'ai commencé à aller sur mon terrain. Ensuite, lorsque je suis arrivée au stade de l'analyse et de l'interprétation de mes données, j'ai effectuées plusieurs allers-retours entre l'empirie et la littérature scientifique. Ce qui fait d'ailleurs partie de la méthode par théorisation ancrée que je vais bientôt aborder. Cela m'a permis de mieux comprendre certains concepts voire de les envisager de manière différente dans le but d'organiser ma pensée. Enfin, une fois ma théorisation élaborée, la littérature scientifique m'a permis d'étayer mes propos.

1.4.2 L'observation

Comme dit précédemment, ayant réalisée mon stage dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, je ne peux nier que mon regard est biaisé. Bien qu'aucune des données qui servent à l'élaboration de ce travail n'est tirée de l'observation, j'estime quand même qu'elle a une influence indirecte. En effet, certaines questions que j'ai pu me poser durant mon analyse ont pu être formatées par mon observation du travail dans ce champ professionnel.

Un des avantages que je tire tout de même de l'observation des pratiques professionnelles dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse est la compréhension du champ lexical relatif aux outils utilisés. En effet, cela m'a permis de gagner du temps au sein de mes entretiens puisque je n'ai pas eu besoin de demander aux professionnels d'explicitier toute la terminologie qu'ils ont utilisée. Lorsque ces termes spécifiques seront repris au cours de mon travail, j'en expliquerai le sens en note de bas de page.

1.4.3 La documentation grise

De la même manière que l'observation, j'ai eu l'occasion d'être au contact, à plusieurs reprises, de la documentation grise du champ professionnel que j'étudie. Celle-ci ne servira en rien (explicitement) dans l'analyse et l'interprétation de mes données puisque ce ne sont pas des documents que j'ai concrètement utilisés pour mon mémoire. La lecture de ces documents m'a cependant familiarisée avec ce qu'est, par exemple, un mandat : ce qu'il contient, la manière dont il se lit et comment l'utiliser en pratique. Entre autres, j'ai également eu l'occasion de voir de quelle manière les informations à propos des jeunes circulent au sein d'une institution ou avec des collaborateurs externes à l'institution. Cela me permet alors, en pratique, d'avoir un système de représentations et de significations professionnelles qui se rapproche du domaine que je cherche à comprendre par le biais de mon mémoire. De ce fait, ce sont donc aussi des données, indirectes, qui m'influencent dans la manière de construire ma réflexion.

1.4.4 Les interview individuelles

Au sein de l'institution que j'ai choisie comme unique échantillon, j'ai pris contact avec 7 professionnels différents : le directeur de l'institution, le directeur pédagogique, le coordinateur du Service Résidentiel Spécialisé, une des psychologues, deux éducateurs et un stagiaire qui était bénéficiaire au sein de cette même institution plusieurs années auparavant. A cause de la situation de crise sanitaire je n'ai malheureusement pas pu m'entretenir avec tout le monde et j'ai finalement réalisé 4 entretiens.

J'ai utilisé le même guide d'entretien pour chacun d'eux. Cependant, ayant voulu rester dans des interviews semi-directives, je suis restée souple au niveau des questions que j'avais prévu. En effet, lorsque certains sujets étaient abordés et qu'il me semblait pertinent d'avoir davantage d'informations sur le sujet je n'hésitais pas à poser des questions pour avoir quelques approfondissements.

Mes interviews ne se sont pas toutes déroulées avant que je commence leur analyse. Dès que la retranscription d'un de mes entretiens était terminée je commençais à le coder. J'expliquerai la manière dont j'ai procédé dans la dernière partie de ce chapitre. Ce faisant, cela m'a aussi permis de pouvoir également questionner les autres professionnels sur des thèmes qui sont ressortis des entretiens précédents.

1.4.5 Mes lectures personnelles

Cette dernière partie dans l'explication des données, directes ou indirectes, qui ont servies à l'élaboration de mon travail me tient particulièrement à cœur. A côté des lectures que j'effectue dans le cadre de mon cursus universitaire, j'ai un grand intérêt pour toute la littérature qui concerne le développement personnel.

Au même titre que l'observation ou la documentation grise, ce type de lecture structure les significations que je donne aux 'choses' et le poids que je peux donner, parfois inconsciemment, à certaines caractéristiques. J'estime être plutôt bien sensibilisée aux domaines qui relèvent de la gestion des émotions, de l'estime et de la confiance en soi, de la relation avec les autres, de la communication non violente, de l'évolution personnelle, etc. Par conséquent, j'adopte parfois un regard plutôt 'optimiste' sur les situations et l'interprétation que j'en fais. Ce qui a autant ses avantages que ses inconvénients. C'est pourquoi j'en fais l'état des lieux ici.

Je veux cependant dépasser cette 'simple' influence que peuvent avoir ces connaissances sur mon travail en décidant de les utiliser. Dans mon dernier chapitre, il y aura donc la présence de références externes à ce qu'on appelle communément de la 'littérature scientifique' dans les études universitaires. Je citerai des ouvrages qui expliquent les propos que j'avance ainsi que l'interprétation que j'en fais puisque je les trouve moi-même pertinents. Selon moi, c'est ce qui apporte de l'originalité à mon travail et me permet d'imaginer donner un regard différent de ce qu'il existe déjà sur mon sujet.

Je fais également ce choix parce que ces lectures m'ont été utiles à plusieurs reprises. Sans compter l'influence qu'elles ont sur ma vie personnelle, elles m'ont aussi beaucoup servi dans le domaine professionnel, à mon grand étonnement. En effet, sur mon lieu de stage j'ai réalisé que la mobilisation de connaissances dans le développement personnel m'aidait beaucoup. Je n'étais d'ailleurs pas la seule à en utiliser. D'autres professionnels, que j'ai rencontrés, ont fait référence à certains concepts que je maîtrise de par ces livres. Je décide donc de les utiliser, en tant que données complémentaires, au sein de mon travail d'analyse et de réflexion autour des compétences et des outils qui permettent aux professionnels de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse d'accompagner des jeunes en difficulté.

1.5 L'analyse des données

Quand bien même la recherche est majoritairement qualitative dans le cadre d'un mémoire de fin d'études en Master de Criminologie, il me paraît important de la définir dans cette partie. Puisque, peu importe la méthode utilisée, celle-ci n'est jamais neutre³¹ et en expliciter les principes permet de réduire les biais ou du moins d'en prendre conscience au maximum. Je parlerai ensuite de la démarche concrète que j'ai adoptée.

1.5.1 La recherche qualitative

Contrairement à la recherche quantitative qui cherche à expliquer les causes d'un phénomène, la recherche qualitative a une visée interprétative. Je cherche à comprendre le phénomène, comment il fonctionne et non ce qui le déclenche. Cela implique :

- De partir de l'expérience des acteurs sur le terrain pour en tirer des significations
- D'avoir un regard libéré de tout jugement de valeur³²
- De considérer ma propre implication dans la recherche
- D'adopter une méthodologie souple et évolutive

C'est sur ce dernier point que je voudrais rebondir puisque les autres ont déjà été abordés dans les pages précédentes. J'ai réalisé à quel point il était nécessaire de me réadapter au fur et à mesure de mon avancée. Effectivement, la réadaptation a d'abord été faite au niveau de ma problématique qui a changé à plusieurs reprises. La première fois parce qu'elle ne répondait pas aux critères de faisabilité dans le temps imparti. La seconde fois parce qu'elle n'était plus adaptée aux questions auxquelles je répondais via l'analyse et l'interprétations de mes données.

J'ai également dû adapter ma méthode d'analyse bien qu'elle était très riche et m'a beaucoup aidé dans la construction de ma théorie. J'aborderai ce dernier point à la fin de ce chapitre méthodologique puisque cela fait partie des limites auxquelles j'ai dû faire face. Cependant, pour comprendre celles-ci, il faut que j'explique ma manière de procéder et comment elle a pu devenir, au bout d'un moment, une contrainte.

³¹ V. FRANCIS, *op. cit.*

³² *Ibidem.*

1.5.2 La théorisation ancrée

Comme décrit au départ de cette partie centrée sur la méthodologie utilisée pour mon travail, j'ai décidé d'analyser mes données en m'inspirant de la méthode par théorisation ancrée décrite par Lejeune dans son livre *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. J'ai fait ce choix pour deux raisons : (1) c'est une méthode que j'ai déjà mise en pratique durant la première de mon master dans le cours de Travaux Pratiques en Méthodologie Qualitative (LCRIM2101) dirigé par Charlène Crahay, (2) me basant sur une approche compréhensive et interprétative de mon terrain, il était important pour moi de partir de mes données pour construire mon raisonnement.

Cette méthode comporte plusieurs étapes de codages pour analyser les entretiens : le codage ouvert, le codage axial, le codage sélectif. Je décrirai chacune des étapes en les illustrant à chaque fois avec des exemples tirés de mon analyse.

1.5.2.1 Le codage ouvert

Le but, ici, n'est pas d'indexer ou de classer les propos des acteurs dans des catégories. J'ai cherché, au maximum, d'assigner des étiquettes expérientielles³³ aux propos que j'analysais. Pour se faire, j'ai dû totalement me détacher du sens des phrases et de ce que m'ont dit, concrètement, les professionnels pour tenter de saisir ce qu'ils exprimaient de leur vécu. Voici un exemple d'étiquetage que j'ai pu réaliser :

« Pas de téléphone, pas de GSM, t'appelais pas la garde ... tu te débrouillais. »

L'étiquette expérientielle que j'ai assignée à cette unique phrase est : « apprendre à compter sur soi-même ». J'ai parfois assigné des étiquettes à des parties de phrases et à certains moments j'ai également choisi d'utiliser plusieurs étiquettes pour une même phrase. J'ai effectué ce travail pour chacun de mes entretiens dès que j'en avais fini la retranscription. C'est alors une étape qui s'est faite au fur et à mesure. Je n'ai pas réservé de temps dédié pour ce codage. J'ai pris le temps de vérifier que je n'étais pas passée à côté d'une étiquette, à chaque fois, par une relecture en second temps des entretiens.

³³ C. CRAHAY, LCRIM2101 : *Méthodologie qualitative de la criminologie. Travaux Pratique*, Université Catholique de Louvain, 2020.

Durant nos Travaux Pratiques, j'ai appris à faire cette exercice avec l'utilisation d'un logiciel en ligne : *Cassandra*³⁴, créé par Lejeune qui permet d'encoder son entretien et d'assigner les étiquettes informatiquement³⁵. A ce niveau, rien ne change par rapport à la version papier de l'exercice mais le logiciel m'a aidé dans les étapes suivantes.

1.5.2.2 Le codage axial

« Le codage axial prolonge l'analyse amorcée lors du codage ouvert. Plus qu'une phase séparée, il en constitue l'approfondissement [...]. Le codage axial part des étiquettes créées lors du codage ouvert et vise à les organiser, les articuler et les intégrer. »³⁶

C'est donc l'étape qui a suivi le codage ouvert de mon premier entretien et c'est ici que *Cassandra* s'est révélé très utile. Effectivement, le logiciel permet de partir directement de l'étiquette, préalablement encodée, pour créer une articulation avec une autre étiquette. Il permet également de définir le rapport entre les deux étiquettes.

Les étiquettes peuvent être deux 'propriétés'³⁷ qui varient dans le même sens ou dans un sens contraire. Par exemple, avec les étiquettes « apprendre à compter sur soi-même » et « vivre dans un quotidien violent » j'ai décrit l'articulation suivante : « vivre dans un quotidien violent permet d'apprendre à compter sur soi-même ». Ce sont deux propriétés qui varient dans le même sens. Dans le sens inverse, j'aurais dit « vivre dans un quotidien violent empêche d'apprendre à compter sur soi-même ».

Les étiquettes peuvent aussi être deux 'dimensions'³⁸ qui varient dans le même sens ou dans un sens contraire. Avec les mêmes étiquettes, je pourrais alors dire que « plus on vit dans un quotidien violent, plus on apprend à compter sur soi-même ». Ce seraient alors deux dimensions variant dans le même sens. Au contraire, « plus on vit dans un quotidien violent, moins on apprend à compter sur soi-même » serait une articulation entre deux dimensions variant dans le sens inverse.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Annexe I : Théorisation ancrée avec Cassandra.

³⁶ C. LEJEUNE, Chapitre 4. Articuler : le codage axial, *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 2014, p. 101.

³⁷ Le terme 'propriété' est entendu au sens d'une caractéristique 'simple' du phénomène étudié.

³⁸ Le terme 'dimension' est également une propriété mais qui s'exprime en termes de plus et de moins.

J'ai fait ce travail de codage axial³⁹ avec toutes les étiquettes que j'avais tirées du codage ouvert de mon premier entretien. Ce qui a dû me prendre approximativement 40 à 50h de travail rien que pour cette étape. Je me suis finalement retrouvée, avant de faire un peu de tri, avec plus de 800 étiquettes et articulations au total. Entre le nombre d'*items* et le recul que j'ai dû prendre pour envisager toutes les articulations possibles, j'avoue avoir été totalement perdue à cette étape. Je n'ai pourtant rien lâché par rapport à l'analyse de cet entretien et je suis passée à l'étape suivante.

1.5.2.3 Le codage sélectif

C'est la troisième et dernière étape du travail d'analyse qui consiste à articuler les articulations entre elles dans une schématisation intégrée. C'est là où se révèle la grande utilité du logiciel *Cassandra* ! En effet, lorsque l'on sélectionne les différentes articulations entre propriétés ou dimensions à intégrer dans la schématisation, le logiciel crée automatiquement la schématisation avec tous les liens préalablement encodés.

Ayant été totalement perdue au milieu de mes données à force de prendre du recul vis-à-vis d'elles, j'ai décidé de commencer par créer une schématisation autour de mon sujet principal : le travail dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse⁴⁰. A ce moment, les choses ont commencé à devenir beaucoup plus claires pour moi et j'ai commencé à voir émerger ma théorie. Effectivement, toutes les étiquettes liées au thème de ma schématisation m'ont permis d'établir quatre catégories à exploiter pour l'expliquer : (1) les particularités liées à la profession, (2) le travail d'équipe, (3) le relationnel, (4) le travail sur soi-même.

A partir de ces catégories, j'ai redéfini ma problématique car, finalement, mes données répondaient plutôt à la question : quelles sont les compétences et les outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficultés ? Cela étant fait, j'ai dû me réadapter et commencer à travailler différemment avec mes données.

³⁹ Annexe I : Théorisation ancrée avec Cassandra

⁴⁰ *Ibidem*.

1.5.3 Les limites auxquelles j'ai fait face

Le travail d'analyse de mon premier entretien a été très riche. Grâce à lui j'ai pu élargir ma vision aux significations que la personne interviewée donnait à ses paroles en m'efforçant d'établir des étiquettes expérientielles et non catégorielles. De ce fait, mon travail reste ancré dans les différents paradigmes que j'ai décrits plus haut. Les axes qui orienteront ma réflexion sont tirés de ces étiquettes expérientielles de par les codages axiaux et sélectifs. Ma théorie est donc totalement construite à partir d'eux. Cependant, je n'ai pas continué ce travail d'analyse complet sur chacun des entretiens.

J'ai réalisé des codages ouverts sur tous mes entretiens mais le temps limité pour rendre mon mémoire m'a demandé de m'adapter. J'ai donc décidé de classer toutes les étiquettes expérientielles ressorties des trois autres entretiens dans les axes principaux relevés. Cela m'a tout de même permis d'étayer ma théorie sur base du vécu des autres professionnels.

Enfin, la situation de crise sanitaire pesant sur la vie de tout le monde durant cette année il ne m'a pas été possible d'interviewer le nombre de professionnels dans l'institution initialement prévu. J'ai donc conscience que ce travail n'a pas la profondeur que je cherchais à lui donner.

Maintenant que ma démarche de recherche a été expliquée le plus précisément possible, une partie de contextualisation autour de la dernière problématique que j'ai choisie de traiter s'avère nécessaire. M'ancrant au sein d'un courant constructiviste, interactionniste et systémique, il faut alors faire un détour par le contexte qui tourne autour de l'institution. J'aborderai donc les différents aspects qui permettent de comprendre les enjeux du travail au sein d'une A.S.B.L avec des adolescents confiés par l'Aide et la Protection de la Jeunesse.

PARTIE 2 : CONTEXTUALISATION

Pour construire mon propos, je me base sur les approches de constructivisme, d'interactionnisme symbolique et de systémique. En cela, j'induis le présupposé que tout ce qui entoure mon sujet d'analyse a une influence sur les données que j'ai récoltées ainsi que l'ébauche de théorisation que j'en ai tirée. C'est pourquoi, je trouve que poser le contexte est essentiel avant d'entamer concrètement la partie concernant l'empirie, l'analyse de mes données et leurs interprétations. Effectivement, ce sont les enjeux qui pèsent sur les professionnels, le monde dans lequel ils vivent et les problématiques adolescentes auxquelles ils font face qui vont venir donner du sens à mes conclusions. Cela permettra également une meilleure compréhension du rôle des professionnels au contact de ces jeunes en difficulté.

De plus, comme dit précédemment, je suis consciente que je peux avoir un regard parfois positif sur les situations que j'observe, conditionnée par ma manière de penser. Alors, dans cette partie, j'essaye de m'en détacher pour pouvoir envisager et soulever les enjeux ainsi que les difficultés qui entourent les différents systèmes dans lesquels s'inscrivent les travailleurs sociaux du domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Mon développement s'organise en suivant une logique partant du plus général au plus précis : le système général de la vie de tout un chacun aujourd'hui, le système particulier de l'adolescence puis le système juridique qui prend en charge les jeunes en difficulté.

Dans une première sous-partie je développerai plusieurs points, selon moi, qui caractérisent le monde occidental contemporain. Cependant, ils ne représentent pas une liste exhaustive de ces caractéristiques. J'ai effectué un tri dans la sélection de ceux-ci étant donné qu'il s'agit d'une contextualisation et non du sujet principal de mon mémoire. Dans la deuxième sous-partie, je présenterai la période de l'adolescence en général pour, ensuite, expliquer comment certains adolescents se retrouvent entre les mains du système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Bien que j'analyserai les compétences des professionnels qui sont au contact de cette population, il me semble nécessaire de la décrire pour mettre en lumière les aspects qui lui sont propres. Enfin, dans une dernière sous-partie, je parlerai de ce qui semble être le rôle de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, aujourd'hui, à partir de ces éléments de contexte et j'explicitai les étapes du déroulement de la prise en charge d'un adolescent au sein d'une institution mandatée.

2.1 Le monde occidental contemporain

Le monde occidental contemporain, avec ses valeurs de liberté, d'égalité et d'individualisme, prend sa source au siècle des Lumières. C'est à cette époque que le monde prend un nouveau tournant et commence à mettre ses espoirs dans l'Homme, le progrès et non plus en Dieu. L'Homme devient un être doté de raison. Des penseurs tels que Mandeville, Rousseau, Helvétius, Condillac⁴¹, entre autres, remettront en question la place de l'Homme dans la société, sa capacité de réflexion et les valeurs auxquelles il doit tendre pour atteindre son objectif : le bonheur et la liberté. Ces mêmes principes sont toujours valables aujourd'hui voire même davantage puisque l'humanité est passée par de grands changements et a énormément évolué depuis cette époque.

Cependant, certaines notions, qui avaient leur sens à l'époque, telle que celle du contrat social⁴² de Rousseau ou du partage des richesses⁴³ chez Helvétius s'effacent de plus en plus pour laisser place à un individualisme qui commence à ignorer la relation à l'autre si elle n'est pas un moyen d'atteindre ses objectifs. La liberté d'aujourd'hui est plutôt vue comme « une liberté négative, en quelque sorte, une liberté de n'être pas empêché ou contraint, qui rend possible une existence conforme à ses choix. C'est proprement une liberté-indépendance, une liberté individuelle de jouissance au sein d'un espace privé »⁴⁴, tandis que la liberté des Lumières correspondait à « l'émancipation de toute tyrannie, de toute inégalité »⁴⁵ avec l'arrivée de la liberté sexuelle et l'abolition de l'esclavage.

Qu'est-ce qui caractérise donc la vie d'aujourd'hui ? Quels impacts ont ces mêmes caractéristiques sur l'individu et sa façon d'envisager son existence ? C'est la question à laquelle je vais tenter de répondre dans cette première sous-partie de contextualisation. Cela me permettra, par la suite, de mieux envisager la problématique de l'adolescence aujourd'hui et pourquoi certains jeunes doivent être pris en charge par l'Aide et la Protection de la Jeunesse.

⁴¹ D. KAMINSKI, LECRI1501 : *Histoire de la Criminologie*, Université Catholique de Louvain, 2020.

⁴² *Ibidem*.

⁴³ A. SOBOUL, Chapitre IV-Lumières, critique sociale et utopie pendant le XVIIIe siècle français, *Histoire générale du socialisme (1). Des origines à 1875*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, pp.103-200.

⁴⁴ V. CITOT, Le processus historique de la Modernité et la possibilité de la liberté (universalisme et individualisme), *Le Philosophoire*, vol. 25, n°2, 2005, pp. 35-76.

⁴⁵ J. PROUST, L'invention de la liberté au siècle des Lumières, *Autres Temps*, vol. 25, n° 1, 1990, pp. 42-48.

2.1.1 *L'individualisme et l'objectif d'accomplissement personnel*

Depuis le 18^{ème} siècle, il est acquis que l'être humain est doté de raison et de conscience. Il est capable de réfléchir et de poser des actes en connaissances de cause. Et, s'il est vrai qu'il s'est battu pour des valeurs de « liberté », l'Homme d'aujourd'hui est un Homme qui se bat pour *sa propre* liberté, en suivant ses intérêts personnels.

L'individualisme, en tant que courant reconnaissant et valorisant la valeur de chaque individu de la société, ainsi que son point de vue, permet à tout un chacun de se voir comme quelqu'un ayant le « droit d'innover, d'inventer d'autres modes de vie »⁴⁶. Là où la religion et l'Etat avaient le monopole pendant des siècles, tout citoyen est maintenant libre de prendre des décisions indépendamment de ces deux hiérarchies. L'Homme a le droit de faire ses propres choix, et ce, quels que soient les domaines de sa vie : éducation, travail, croyances religieuses et politiques, relations sociales, etc. Ceux-ci pouvant également être remaniés, plusieurs fois, en fonction de ses aspirations, elles-mêmes non figées. Auparavant, ces multiples changements de pensées auraient davantage été associés à de la folie. Aujourd'hui, c'est normal voire essentiel. De plus, la participation à la collectivité et au bien commun de la société n'est plus obligatoire. Chacun peut choisir de faire sa vie, 'dans son coin', avec son cercle privé. Comme le soulève Tocqueville, chaque personne tend de plus en plus à oublier la communauté. Alors, l'individualisme mène à un « sentiment réfléchi et paisible qui dispose chaque citoyen à s'isoler de la masse de ses semblables et à se retirer à l'écart avec sa famille et ses amis »⁴⁷.

Un autre point qui caractérise l'individu occidental contemporain individualiste est la notion de plaisir personnel. La société d'hyperconsommation⁴⁸ n'est d'ailleurs pas innocente dans ce procédé. En effet, avec la montée en puissance des nouvelles technologies, il est devenu beaucoup plus facile de tout avoir tout de suite. Si quelqu'un a une envie particulière, il peut quasiment l'avoir instantanément. Envie d'avoir un nouveau canapé ? Il est possible de le commander en ligne et de se faire livrer directement chez soi. Besoin de parler à quelqu'un ? Nul besoin de se déplacer ou d'user d'encre, il existe les SMS et de multiples réseaux sociaux. Ecouter de la musique ? Les CD ne sont plus utiles, YouTube et Spotify permettent d'écouter toutes les musiques du monde, et

⁴⁶ P. LE COZ, Le soin à l'épreuve de l'individualisme contemporain, *Laennec*, vol. 67, n°2, 2019, pp. 6-19.

⁴⁷ A. TOCQUEVILLE, De la démocratie en Amérique in P. LE COZ, *ibidem*.

⁴⁸ G. LIPOVETSKY, La société d'hyperconsommation, *Le Débat*, vol. 124, n°2, 2003, pp. 7- 98.

ce, peu importe l'endroit où l'on se trouve. Le but de chaque nouvelle avancée étant toujours de satisfaire son propre besoin, le plus vite possible, pour éviter toute angoisse et frustration. C'est pourquoi Aubert donnera une nouvelle définition du citoyen d'aujourd'hui :

« l'individu contemporain, que j'appelle « individu hypermoderne », se caractérise par une forme de comportement un peu particulier, de dépendance un peu particulière, que l'on pourrait résumer par la notion d'excès. »⁴⁹

Il est vrai que lorsque l'habitude de pouvoir satisfaire ses besoins rapidement prend place, l'envie de toujours en satisfaire davantage s'installe également. Ce n'est plus de la simple consommation pour combler ses besoins fondamentaux, c'est de la consommation en excès pour avoir 'toujours plus'. D'ailleurs, ce qui séduit autant dans ces nouveaux objets de « consommation-communication »⁵⁰ et qui pousse à l'hyperconsommation excessive sont l'allègement du quotidien et la capacité de contrôle de sa vie qui en découle.

En restant dans cette logique de plaisir personnel, le gain de temps amené par Internet et les téléphones portables permettent à la grande majorité de la population, aujourd'hui, de mettre le divertissement au centre de ses préoccupations. Chacun veut pouvoir se détendre, se changer les idées et découvrir de nouvelles expériences. Les médias de masse le savent très bien et proposent, alors, toujours plus de nouvelles séries à regarder, de nouvelles musiques à écouter, de nouveaux achats à faire, de nouveaux hôtels où passer ses vacances et vivre des moments 'incroyables'. Cela se voit aussi dans le comportement que tout à chacun pose lorsqu'il reçoit une nouvelle notification sur son téléphone et se jette dessus pour en découvrir le contenu ou, encore, la personne qui rentre du travail puis scrute son fil d'actualité Facebook pour voir ce qu'il se passe 'd'intéressant' dessus. Comme le dit Freud, « la nouveauté constitue toujours la condition de la jouissance »⁵¹ et c'est ce qui rend les médias aussi attractifs. Ils permettent de satisfaire son propre plaisir. Cependant, ce nouveau monde innovant et hyperconnecté n'amène pas qu'amusement, il demande également à l'Homme de s'adapter au rythme de l'évolution.

⁴⁹ N. AUBERT, L'individu hypermoderne : un individu "dans l'excès", *Dépendances*, Toulouse, Érès, 2005, pp. 53-67.

⁵⁰ G. LIPOVETSKY, *op. cit.*

⁵¹ S. FREUD, *Essais de psychanalyse*, Paris, Petite bibliothèque Payot, 1927, p. 45.

2.1.2 La compétitivité et l'hyper-connectivité

Comparé aux décennies précédentes, le 21^{ème} siècle est caractérisé par beaucoup de nouveautés qui se succèdent. Alors qu'il a fallu plusieurs années pour que soit inventé le premier téléphone portable aujourd'hui des dizaines d'applications et smartphones voient le jour tous les ans, toujours plus performants. C'est une période dominée par la compétition. Il faut être le meilleur de partout, dans tous les domaines. Pour celui qui échoue à ce devoir, « en accord avec le discours sur la primauté de l'individu, on prétend que le fait de ne pas [réussir] relève de la responsabilité individuelle »⁵².

Comme dit ci-dessus, de multiples services sont maintenant à disposition depuis les téléphones portables et Internet alors que des personnes physiques exerçaient, avant, ces mêmes services. L'Homme étant moins rapide que l'électronique, son corps est alors de plus en plus remplacé par la machine⁵³. Et, s'il ne veut pas être remplacé il doit être aussi productif que ces nouvelles technologies naissantes. De ce fait, dans un monde où la réussite est synonyme de progrès rapide et perpétuel, la définition de l'individu a également beaucoup évoluée en quelques années :

« L'individu hypermoderne n'est plus le baba-cool tranquille et relax : il est au contraire hyperactif, hyperconnecté, hyperbranché et, du coup, hyperstressé. C'est un hyperconsommateur et un hypercommuniquant. Il connaît une véritable addiction à la communication (téléphone portable, répondeur, mail, fax, etc.), voulant être dans tous les bons coups, partout à la fois en répondant à un maximum de sollicitations. L'individu hypermoderne est aussi pluridisciplinaire, curieux de tout, voyageur, avide de culture et d'expérience nouvelles. En un mot, il est 'speed'. Cette suractivité répond à un besoin farouche de remplir le temps, de 'profiter de la vie au maximum', de 'vivre à 200 à l'heure'. »⁵⁴

Cet esprit du « je dois être le meilleur » et du « je dois être de partout à la fois » peut parfois s'avérer productif mais il déclenche aussi plusieurs problèmes qui doivent être pris en considération. Ce sont ces mêmes aspects qui permettront, plus tard, de saisir

⁵² B. VAN CALOEN, Dilemmes de l'individualisme : un contexte sociétaire de l'usage de drogues, *Drogues, Santé et Société*, vol. 3, n° 1, 2004, pp. 69-86.

⁵³ J.-M. BERTHELOT, Le corps contemporain : Figures et structures de la corporéité, *Recherches sociologiques*, n° 1, 1998, pp. 7-18.

⁵⁴ V. CITOT, *op. cit.*

certains enjeux du travail social avec les jeunes aujourd'hui qui baignent dans ce monde où tout doit être parfait et tout de suite.

Arrive alors la question que se pose Burgun, est-ce que les hommes sont changés par ces notions de réactivité, d'instantanéité, de productivité et de compétitivité⁵⁵ ? Je répondrais à cela par l'affirmative. L'être humain, que ce soit dans sa façon de penser ou de se comporter, semble dépassé par ces nouveaux impératifs de l'époque hypermoderne. Il en vient parfois à se doper pour réussir à s'en sortir. Effectivement, les drogues ne sont plus seulement utilisées dans une optique récréative et cela remet en question tout l'univers du bien-être physique et mental des individus aujourd'hui. Quand certains usent de drogues à effet dépressif⁵⁶ pour se relaxer et échapper au stress du quotidien, d'autres vont au contraire utiliser des drogues stimulantes⁵⁷ parce qu'elles « [communiquent] à son consommateur puissance et vitesse »⁵⁸. *In fine*, elles permettent d'essayer d'être aussi efficace que les machines et de pallier le souci de productivité attendu de chacun.

En ce sens, même si l'individu occidental d'aujourd'hui s'éloigne de plus en plus de la société pour se retrouver dans son cercle privé, il n'ignore pas pour autant les attentes qu'elle a et l'avis qu'elle porte sur lui. C'est la célèbre problématique de Narcisse :

« malgré ses illusions sporadiques d'omnipotence, Narcisse a besoin des autres pour s'estimer lui-même ; il ne peut vivre sans un public qui l'admire. Son émancipation apparente des liens familiaux et des contraintes institutionnelles ne lui apporte pas pour autant la liberté d'être autonome et de se complaire dans son individualité. Elle contribue, au contraire, à l'insécurité qu'il ne peut maîtriser qu'en voyant son 'moi grandiose' reflété dans l'attention que lui porte autrui »⁵⁹.

⁵⁵ C. BURGUN, Réseaux sociaux : une société en perte d'humanité ?, *Inflexions*, vol.43, n°1, 2020, pp. 189-195.

⁵⁶ S. BITZER, LECRI1502 : *Introduction aux sciences forensiques*, Université Catholique de Louvain, 2020.

⁵⁷ *Ibidem*.

⁵⁸ J. DANET & V. GAUTRON, Réflexions sur les fondements de l'incrimination d'usage de stupéfiants, *Archives de politique criminelle*, vol. 31, n°1, 2009, pp. 43-78.

⁵⁹ C. LASCH, La culture du narcissisme in P. CORCUFF, L'individualisme contemporain en questions, *Le Débat*, vol. 119, n°2, 2002, pp. 126-132.

2.1.3 *La conformité et l'influence sociale*

« Par cette nécessité où je suis de n'être objet pour moi que là-bas, dans l'Autre, je dois obtenir de l'autre la *reconnaissance* de mon être. Mais si ma conscience *pour soi* doit être médiée avec elle-même par une autre conscience, son être-pour-soi – et par conséquent son être en général – dépend de l'autre. Tel j'apparaîs à l'autre, tel je suis. En outre, puisque l'autre est tel qu'il m'apparaît et que mon être dépend de l'autre, la façon dont je m'apparaîs – c'est-à-dire le moment du développement de ma conscience de moi – dépend de la façon dont l'autre m'apparaît. »⁶⁰

Sartre dit par ces mots, de la même manière que Lasch dans *La culture du narcissisme*, que tout être humain existe par le regard de l'autre. En ce sens, si l'Homme est influençable, c'est pour se faire accepter par l'autre et que l'autre le reconnaisse en tant que tel. L'Homme est avide de reconnaissance, donc, même dans un monde où l'individualisme est d'usage, l'image que l'on renvoie de nous-même à l'autre reste importante. Pourquoi ? Parce que l'« exclusion sociale est psychologiquement pénible. L'individu est donc motivé à se conformer [...] afin de ne pas subir le rejet ou la sanction de ses pairs »⁶¹. Le nombre d'expérience en psychologie sociale qui le prouvent ne manque pas mais la plus parlante dans le contexte de ce mémoire reste l'expérience sur le conformisme d'Asch.

Dans cette expérience, Asch, propose aux participants de comparer la taille de plusieurs bâtonnets. La réponse est simple, évidente, aucune hésitation ne peut être possible. Deux bâtonnets font exactement la même taille. Le dernier, une taille différente. Pour donner sa réponse il faut voter à main levée. Plusieurs comparses sont présents dans la salle. Au moment de voter, pour les deux premiers bâtonnets faisant la même taille, tous les comparses lèvent la main. Les sujets, bien conscients qu'il s'agit de la mauvaise réponse, préfèrent, en majorité, voter comme les comparses qui sont plus nombreux⁶². Chaque individu a alors tendance à agir en fonction de la 'norme', de ce qui est considéré comme 'normal', pour lui-même être considéré comme quelqu'un de normal.

⁶⁰ J.P. SARTRE, *L'Être et le Néant : essai d'ontologie phénoménologique*, Paris, Gallimard, 1943, p. 292.

⁶¹ O. CORNEILLE, Les normes : autrui et la constitution de nos préférences, *Nos préférences sous influences*, Wavre, Mardaga, 2010, p. 141.

⁶² R.-V. JOULE & J.-L. BEAUVOIS, *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 2004.

Il faut faire ce qui est ‘à la mode’ pour avoir ‘du style’, il faut avoir vu l’intégralité de *La Casa De Papel* pour être quelqu’un de ‘cool’, il faut connaître son thème astral dans tous ses détails pour être quelqu’un de ‘spirituel’. C’est pourquoi, comme vu plus haut, quand il faut être le plus performant possible certains ont recours aux stupéfiants pour ne pas être stigmatisé et exclu socialement⁶³. Pourtant l’influence sociale est bien différente aujourd’hui de celle qui existait à l’époque des premières expériences de psychologie sociale dans le domaine. La montée en puissance des nouvelles technologies a mené à l’avènement des réseaux sociaux. Ceux-ci n’étant pas uniquement de simples outils, ils forment un véritable « continent numérique »⁶⁴ : un nouvel espace social avec de nouvelles formes de socialisation.

« Avec le web et les réseaux sociaux, [...] la nouvelle Toile se tisse en modifiant en profondeur le paysage social relationnel. [...] Cela influence également le rapport au temps, à l’espace, au corps, à l’identité ; ces modifications vont jusqu’à déplacer les lignes du rapport entre le public et le privé d’une part, ou encore entre le réel et le virtuel d’autre part. »⁶⁵

En ce sens, ces plateformes de communication permettent autant de véhiculer les normes en vigueur que d’élargir son cercle relationnel même si dans la ‘réalité’ on se restreint au domaine privé. C’est une nouvelle façon de montrer à la société ‘qui on est’, ce qu’on fait et comment on rentre dans les normes prédéfinies par ces mêmes outils. Ils permettent également de créer de nouveaux liens sociaux qui réorganisent la construction de la relation aux autres aujourd’hui⁶⁶. En effet, même s’il est possible d’être en contact avec n’importe qui de manière instantanée, une plus grande distance sociale s’instaure.

Toutes ces notions entremêlées construisent le paysage du monde occidental contemporain comme un système s’organisant avec de nouvelles problématiques non comparables à celles qui pouvaient être vécues dans les décennies précédentes. Je terminerai donc cette première sous-partie de contextualisation par une rapide description des maux de l’époque hypermoderne.

⁶³ B. VAN CALOEN, *op. cit.*

⁶⁴ C. BURGUN, *op. cit.*

⁶⁵ R. KUROWSKI, Internet, lieu d’Église virtuel, *Cahiers de l’Atelier*, n° 519, 2011.

⁶⁶ F. GRANJON, Amitiés 2.0. Le lien social sur les sites de réseaux sociaux, *Hermès, La Revue*, vol. 59, n°1, 2011, pp. 99-104.

2.1.4 *Les maux du monde occidental contemporain*

« Le ‘malaise’ se résume dans la double idée que le lien social s’affaiblit et qu’en contrepartie l’individu est surchargé de responsabilités et d’épreuves qu’il ne connaissait pas auparavant »⁶⁷

Ce sont ces deux points, mis en exergue par Ehrenberg, que je vais brièvement approfondir ici pour en arriver à comprendre comment ils impacteront, dans un deuxième temps, l’adolescent dans sa construction.

Premièrement, quand bien des moyens de communication très rapides sont aujourd’hui disponibles, il est clair que les liens sociaux se réduisent. Il n’est pas rare d’observer quelqu’un faire davantage attention à ses notifications pour rester ‘connecté’ et réactif à celles-ci plutôt que d’écouter la personne qui se trouve face à lui. Lors de moments entre amis ou en famille, tout le monde a son téléphone portable dans la main, dans la poche ou à proximité. Lorsque quelqu’un parle, on l’écoute mais on défile dans son fil d’actualité, en même temps, pour voir ce qu’il se passe dans la vie des autres. Les relations ‘vraies’ s’effritent et c’est pour cela que l’autre est davantage considéré lorsqu’il nous est utile. En outre, ce n’est pas le seul effet des téléphones portables puisque ceux-ci menacent aussi le langage lui-même qui se voit diminué, simplifié et transformé⁶⁸. Que ce soit par l’usage d’abréviations parfois incompréhensibles, d’émoticônes ou autres imagettes, la manière de communiquer a totalement changé pour être rapide, simple et efficace. Chose qui, n’est pas reproductible en face à face. De ce fait, l’individu s’isole de plus en plus et communique de moins en moins avec les autres.

Cet affaiblissement des liens sociaux est d’autant plus renforcé par l’esprit de compétition inhérent à la société actuelle. L’autre est un potentiel ‘danger’ parce qu’il peut être meilleur que nous. Bien que l’envie de prestige peut, selon moi, avoir toujours existé, la possibilité de pouvoir observer ce que tout le monde fait, à tout moment, inflige une pression supplémentaire à l’individu. Il faut « se démarquer des autres en affirmant son individualité, et [...] se conformer aux goûts dominants de son milieu social »⁶⁹.

⁶⁷ A. EHRENBURG, La société du malaise. Une présentation pour un dialogue entre clinique et sociologie, *Adolescence*, vol. 29 3, n° 3, 2011, pp. 553-570.

⁶⁸ C. BURGUN, *op. cit.*

⁶⁹ A. CASILLI, Être présent en ligne, *Idées économiques et sociales*, vol. 169, n° 3, 2012, pp. 16-29.

Deuxièmement, comme analysé précédemment, tout va très vite aujourd'hui. L'information et les possibilités d'acquérir des connaissances, des compétences en font partie. C'est pourquoi la nature des inégalités est, aujourd'hui, vue en terme de responsabilité personnelle, « l'individu contemporain étant tenu de donner lui-même un sens à sa vie »⁷⁰. Avec l'apogée d'Internet, il est plus facilement pensé que tout le monde peut s'instruire, travailler et réussir. Cependant, même s'il est considéré qu'il existe un équilibre entre l'obligation sociale de performance et les moyens d'atteindre celle-ci, ce n'est pas toujours le cas en pratique.

C'est cette distinction entre la théorie et son application dans la réalité qui fait écho à la théorie de l'anomie⁷¹ expliquée par Merton. En ce sens, chaque individu va avoir une adaptation à ce devoir de rentrer dans la norme de performance différente. La « normalité est une situation dans laquelle les buts socialement approuvés sont effectivement atteints en recourant aux moyens légitimes prévus à cet effet »⁷². Or, tout le monde n'adhère pas nécessairement aux objectifs imposés par la société et tout le monde n'a pas forcément les moyens légitimes d'atteindre ceux-ci. La pression sociale étant tellement forte que certains se retrouvent, comme déjà vu, à user de stupéfiants pour réaliser ce qu'il est attendu d'eux. D'autres personnes peuvent aussi être totalement submergées par le stress de devoir se conformer et finissent par elles-mêmes s'écarter de la norme par la déviance ou en entrant dans une forme de dépression, entre autres.

Finalement, au niveau psychologique, l'homme aujourd'hui est traversé par des angoisses permanentes qui n'existaient pas auparavant. Cela bouleverse plusieurs points qui se révéleront importants dans mon développement sur l'adolescent aujourd'hui. D'abord, les familles ne fonctionnent plus de la même manière. Les relations entre les membres d'une famille a changé et les manières d'éduquer aussi. Ensuite, les jeunes sont ceux qui sont le plus impactés par les nouveautés technologiques et le devoir de performance qu'impose la société. Enfin, les difficultés que peuvent éprouver ceux-ci sont également différentes. L'Aide et la Protection de l'Aide à la Jeunesse doit donc s'adapter à cela.

⁷⁰ C. MARTIN, Jean-Claude Kaufmann, *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*. Paris, A. Colin, coll. Individu et société, 2004, 352 p., *Questions de communication*, n°7, 2005.

⁷¹ F. BRION, LCRIM2104 : *Sociologie de la criminalité, de l'acte criminel et de la déviance*, Université Catholique de Louvain, 2019.

⁷² A. OGIEN, III. La théorie de l'anomie, *Sociologie de la déviance*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012, pp. 129-136.

2.2 La période de l'adolescence

Le concept même d'adolescence est relativement récent. Il est apparu au milieu du 19^{ème} siècle. Tout au long de l'histoire c'est une catégorie sociale qui est mal définie. Je commencerai donc par en faire la définition. Si cette deuxième sous-partie arrive après une explication des enjeux du monde contemporain c'est parce qu'il existe un lien fort entre les représentations de la jeunesse et ce qui se joue dans les sociétés, à chaque époque.

L'adolescence est une période d'entre deux, entre la sortie de l'enfance et l'entrée dans l'âge adulte. C'est pour cela que de nombreux changements s'opèrent : physiquement, psychologiquement et socialement. C'est la transition entre deux mondes totalement différents qui est vue comme une véritable période de « crise »⁷³.

Les premières transformations se font au niveau physique. D'une part, l'éveil de la puberté enclenche le développement total des caractères sexuels. D'autre part, c'est l'âge où la maturation cérébrale arrive à son terme. En effet, la dernière partie du cerveau à terminer sa croissance est le lobe frontal, vers 18-20 ans. Son rôle étant de contrôler les comportements les plus complexes. C'est notamment le pôle de la planification, de la prise de décisions, du raisonnement, du centre de la mémoire, du comportement social et de la créativité⁷⁴. Ceci explique les changements de regard sur le monde et sur les autres qui s'effectuent durant l'adolescence.

Ensuite, viennent les transformations psychiques influencées par les premières, au niveau physique. Avec l'accès à la sexualité adulte, l'adolescence va chercher à prendre de la distance par rapport à ses parents pour se rapprocher de ses pairs. Il rentre dans un processus de « séparation-individuation », considéré comme une quête d'autonomie. Il doit faire le deuil de la relation qui le liait fortement à ses parents pour commencer à se construire comme individu unique.

Enfin, au niveau social, l'adolescent doit trouver de nouvelles attaches en dehors du domaine familial. S'identifier à des groupes sociaux, des groupes de pairs, est essentiel pour lui. Cela lui permet d'avancer dans son processus d'individuation, dans la construction de son identité et de se faire une place dans la société.

⁷³ C. CANNARD, *Psychologie de l'adolescent*, Université Grenoble Alpes, 2017.

⁷⁴ M.-P. NOËL, LPSP1328 : *Neuropsychologie de l'enfant*, Université Catholique de Louvain, 2019.

2.2.1 *La crise d'adolescence et ses enjeux*

Comme vu, la période de l'adolescence est un moment de crise identitaire. Les jeunes se retrouvent entre l'enfance et le monde d'adulte qui est encore incertain pour eux mais synonyme d'indépendance. Ils sont alors caractérisés par un grand désir d'autonomie mais restent encore dépendants affectivement et financièrement.

Pour pouvoir comprendre, ensuite, sur quelles problématiques l'Aide et la Protection de la Jeunesse doivent travailler, il faut passer par ce temps d'explication sur la crise existentielle de l'adolescence et ses enjeux. Pour l'instant, je me focaliserai sur ce qui fait partie de cette période, en général, puis j'aborderai la place du jeune dans le monde contemporain. Pour finir, je clôturerai cette sous-partie par les différents points qui peuvent mener l'adolescence à être pris en charge par la justice et les travailleurs sociaux.

2.2.1.1 La crise identitaire

« Devenir un 'sujet' implique [...] la réalisation d'une double performance : celle, d'une part, de l'intégration active dans une communauté socio-culturelle plus large que la famille, dont l'enfant doit identifier, apprendre et intérioriser à un certain degré les modèles normatifs de base ; celle, d'autre part, d'une capacité à développer des conduites stratégiques propres à mobiliser des ressources en vue de réaliser des objectifs individuels. »⁷⁵

Dubé dit ici que l'adolescent oscille sans cesse entre le besoin de se différencier pour construire son identité personnelle et le besoin d'appartenir à un groupe, de faire partie de la société. Pour se faire, il fera des aller-retours entre le processus d'exploration et le processus d'engagement. Ce premier processus consiste à poser des comportements pour se découvrir et se construire. L'adolescent est un être qui se cherche et c'est grâce aux expériences de vie, négatives comme positives, qu'il va apprendre des choses sur lui-même et petit à petit se développer une image de lui-même⁷⁶. Le processus d'engagement, lui, consiste à adhérer à un ensemble de valeurs, de buts et de croyances suite à l'exploration.

⁷⁵ F. DUBÉ, Penser le sujet. Autour d'Alain Touraine cité in C.-H. CUIN, Esquisse d'une théorie sociologique de l'adolescence, *Revue européenne des sciences sociales*, n° 49-2, 2011, pp. 71-92.

⁷⁶ J. DAYAN & B. GUILLERY-GIRARD, Conduites adolescentes et développement cérébral : psychanalyse et neurosciences, *Adolescence*, vol. 29, n° 3, 2011, pp. 479-515.

Ces va-et-vient constants entre ces deux processus servent à trouver sa propre identité, cohérente et organisée « autour d'un ensemble unifié de valeurs »⁷⁷. Selon Marcia, à partir de ces dimensions, il existe quatre statuts identitaires indépendants :

- L'identité achevée : l'adolescent est parvenu à décider quels seront ses critères, ses valeurs et, de ce fait, ses choix de vie. Il se voit comme une personne unifiée.
- L'identité diffuse : l'adolescent change de personnage en fonction de l'environnement dans lequel il se trouve. Il reste dépendant vis-à-vis du groupe et n'a pas construit sa propre identité. Cela peut être associé à une absence d'exploration ou d'engagement.
- L'identité moratoire : c'est l'ancrage dans un processus d'exploration constant sans engagement définitif et stable, l'adolescent se cherche encore.
- L'identité forclosée : il n'y a pas d'exploration et de quête identitaire. L'adolescent adopte les valeurs, les objectifs et les engagements quasiment automatiquement de ses parents ou des personnes qui comptent pour lui⁷⁸.

Finalement, le but de tout adolescent est de définir son propre concept de soi, unifié, et de l'assumer pleinement pour être 'stable'. En outre, cela implique aussi d'avoir une estime de soi positive, de s'évaluer comme quelqu'un ayant de la valeur.

« l'estime de soi serait le produit d'une comparaison entre les caractéristiques perçues du soi (le concept de soi réel) et un soi idéal, c'est-à-dire les représentations de ce que la personne souhaiterait être (concept de soi idéal) »⁷⁹

En ce sens, l'adolescent a une image de lui idéale et en fonction de l'écart, plus ou moins grand, entre ses aspirations et réussites, il va s'apprécier plus ou moins positivement. Mais celle-ci ne dépend pas uniquement de sa propre évaluation puisque, comme vu précédemment, l'individu a besoin d'être également reconnu par l'autre pour s'estimer. Je développerai donc ce point par la suite du point de vue des parents, de celui des pairs et de par le point de vue de la 'société' que je représenterai par l'école.

⁷⁷ V. COHEN-SCALI & J. GUICHARD, L'identité : perspectives développementales, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 37, n° 3, 2008, pp. 321-345.

⁷⁸ J.-E. MARCIA, The ego identity status approach to ego identity cité in C. CANNARD, *op. cit.*

⁷⁹ J.-P. FAMOSE & J. BERTSCH, Chapitre 2 - L'approche intrapersonnelle : l'estime de soi reflète le décalage entre le soi réel perçu et un état de soi idéal, *L'estime de soi : une controverse éducative*, Paris, Presses Universitaires de France, 2009, pp. 23-57.

2.2.1.2 Le détachement de la relation parents-enfant

Jusqu'à l'adolescence, les parents comblent les besoins de sécurité de l'enfant. Cependant, lors de la crise identitaire, le sentiment de dépendre de ses parents est perçu comme une menace au besoin d'autonomie par l'adolescent. C'est pourquoi il cherchera à s'écarter de ceux-ci, à la recherche d'une « liberté permanente et immédiate »⁸⁰.

Depuis la naissance, l'enfant est attaché à ses parents parce qu'il ne peut pas vivre sans eux. Le premier lien d'attachement se créera avec les soins qui lui sont conférés dès son plus jeune âge et en lui offrant un cadre sécurisant qui lui permettra de grandir⁸¹. Cet attachement est nécessaire au bon développement et au bien-être de chacun. Autant durant l'enfance qu'à l'adolescence, on ne peut se détacher que si on a été attaché. En effet, selon le processus d'attachement-détachement⁸² de Winnicott, la capacité à être autonome et à se retrouver 'seul' se développe uniquement si l'adolescent peut être certain que même en s'éloignant de ses parents, ils restent derrière lui pour l'aimer et le soutenir.

Les parents sont aussi là pour protéger l'estime de soi de leur enfant et la maintenir. L'affection, le soutien et l'approbation par les parents des décisions que prend le jeune favoriseront une haute estime de soi étant donné qu'il s'évalue, aussi, grâce au regard des autres. Au contraire, le désintérêt, le manque d'approbation et les opinions négatives amèneront l'adolescent à avoir une faible estime de soi. Cependant, un lien affectif positif entre parents-enfant n'implique pas une absence de règles et de limites.

L'autorité reste malgré tout nécessaire même s'il existe le présupposé que la sanction est contraire à une bonne éducation ou un bon amour parental. Comme le dit Prairat, « il n'est pas d'éducation sans sanction »⁸³. De la même manière qu'il n'y a pas de détachement sans attachement, il n'y a pas d'autorisation sans interdiction. De ce fait, il y aura des conflits entre parents et enfant mais cela est nécessaire à l'autonomisation. Ils ne doivent pas être évités mais ne doivent pas non plus devenir permanents car cela risquerait d'engendrer des troubles chez l'adolescent qui a besoin de tester les limites de ses parents.

⁸⁰ C. CANNARD, *op. cit.*

⁸¹ D. J. WEATHERSTON, La santé mentale du nourrisson : une revue de la littérature, *Devenir*, vol.15, n°1, 2003, pp. 49-83.

⁸² D.W. WINNICOTT cité in C. ADAM, LCRIM2103 : *Criminologie psychologique*, Université Catholique de Louvain, 2019.

⁸³ E. PRAIRAT, La sanction en éducation, vol. 5e éd., Paris, Presses Universitaires de France, 2011, pp. 3-4.

2.2.1.3 L'adolescent et ses pairs

Selon le paradigme de la réaction sociale⁸⁴, c'est le regard des autres qui va définir si un comportement rentre dans la norme ou non, s'il est déviant ou non. Et, s'il est vrai que pendant toute l'enfance ce sont les parents qui avaient ce rôle de 'juge social', le « réseau social des adolescents est principalement composé de pairs du même âge »⁸⁵. En ce sens, les avis que les groupes de pairs poseront sur l'adolescent auront une grande importance à cet âge de recherche d'identité et de séparation du milieu familial.

L'intégration à un groupe est vécue comme nécessaire à l'adolescence. Elle permet, d'une part, de rassembler les jeunes encore incertains face à leur prise d'autonomie et leur quête d'identité. Elle a donc une fonction de protection⁸⁶, comme un véritable rempart symbolique⁸⁷, pour l'adolescent qui ne se retrouve alors pas seul en s'éloignant du cocon familial. Il peut, de ce fait, partager avec ses pairs autour de ses angoisses, ses questionnements et se sentir soutenu par ceux-ci qui traversent parfois les mêmes problématiques, au même moment. D'autre part, le processus de socialisation qui se met en place via l'appartenance à un groupe a également une fonction d'autonomisation. L'adolescent, avec ses amis, va se construire un univers hors du foyer et éloigné de l'influence parental. Il va découvrir de nouvelles règles, de nouvelles normes et acquérir d'importantes habiletés sociales⁸⁸. Ces relations sont d'ailleurs un grand prédicteur de la capacité d'adaptation à l'âge adulte car elles permettent « l'identification et la construction du moi adolescent qui sera la fondation de l'adulte à venir »⁸⁹.

De plus, c'est également avec ses pairs que le jeune va commencer à expérimenter de nouvelles choses parfois non réglementaires et risquées. C'est dans ce cadre que j'aborderai donc la question des transgressions, caractéristiques de l'adolescence.

⁸⁴ F. BRION, *op. cit.*

⁸⁵ M. CLAES, 2. Le réseau social des adolescents, *L'univers social des adolescents*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2018, pp. 27-40.

⁸⁶ C. CANNARD, *op. cit.*

⁸⁷ M. MILLET & D. THIN, 7. École, jeunes de milieux populaires et groupes de pairs, *Les bandes de jeunes*, Paris, La Découverte, 2007, pp. 145-164.

⁸⁸ M. CLAES, 6. Les relations d'amitié : réciprocité et mutualité, *op. cit.*, pp. 91-109.

⁸⁹ F. SAINT-DIZIER, Adolescence et groupe. Nouer des liens pour s'identifier ?, *Empan*, vol. 99, n° 3, 2015, pp. 35-37.

2.2.1.4 La transgression des règles aux conduites à risque

L'adolescence est autant une période de changements, que de doutes identitaires et de frustrations. De ce fait, c'est un âge très propice aux transgressions et aux conduites à risque. Chose qui, jusqu'ici, a plutôt tendance à être considérée négativement à cause des conséquences potentielles qu'elles impliquent. En effet, aujourd'hui, elles sont très vite pointées du doigt par la société, la justice et les structures de santé mentales mais il ne faut pas trop vite les diaboliser. J'aborderai donc, ici, le caractère bénéfique de celles-ci pour comprendre en quoi il est important et inévitable pour un jeune de transgresser. Selon Bonino *et al.* ces conduites peuvent être :

« considérées comme des moyens utilisés par de nombreux adolescents, à un moment spécifique de leur vie, dans un contexte particulier, afin d'atteindre des objectifs personnels et sociaux qu'ils considèrent comme importants. [...] Affirmer ceci implique la nécessité de dépasser la simple description d'un comportement et de comprendre la signification que ce comportement a pour l'adolescent qui s'y engage »⁹⁰

La logique constructiviste fait alors explicitement son apparition ici. Il faut comprendre que ce qui est étiqueté comme 'conduite à risque' n'a pas le même sens en fonction du point de vue. Elle peut être autant perçue comme dangereuse, pour la société, qu'utile au regard du jeune. En effet, celle-ci peut être synonyme « de nouvelles expériences, de plaisir ou encore d'épanouissement personnel »⁹¹ pour lui.

Comme cité au niveau de la relation parents-enfants, l'adolescent cherche à tester les limites. Il va donc tester les limites des réglementations que lui imposent ses parents pour voir jusqu'où il peut aller et s'ils l'aimeront toujours après. En outre, il va aussi chercher à découvrir ses propres limites et potentialités. C'est pourquoi les transgressions à l'adolescence sont des « conduites d'essai et d'exploration »⁹² qui aident à se découvrir et se construire en tant qu'individu.

⁹⁰ S. BONINO, E. CATTELINO, & S. CIAIRANO, Adolescents and risk. Behaviors, functions and protective factors., cités in G. ZIMMERMANN *et al.*, Conduites à risque à l'adolescence: manifestations typiques de construction de l'identité ?, *Enfance*, vol. 2, n° 2, 2017, pp. 239-261.

⁹¹ G. ZIMMERMANN *et al.*, *ibidem*.

⁹² C. CANNARD, *op. cit.*

Il existe également des conduites davantage « ordaliques »⁹³ qui jouent avec la vie et la mort où le jeune va laisser le choix de l'issue de son acte au hasard, au destin ou à Dieu. Celles-ci ont deux versants : « abandon ou soumission au verdict du destin mais aussi tentative de maîtrise, de reprise du contrôle sur sa vie »⁹⁴. Ainsi, l'adolescent, totalement perdu au milieu de sa période de doute identitaire, cherche à se prouver qu'il a le droit d'exister. Ceci pourrait, entre autres, expliquer les consommations abusives d'alcool, les excès de vitesse, la prise de produit(s) toxique(s), etc.

De plus, comme brièvement cité ci-dessus, c'est un âge où les conduites n'ont pas les mêmes significations. Il faut prendre en compte que tout individu a tendance à donner plus de crédit à sa propre perception du risque plutôt qu'aux données objectives communiquées par l'environnement qui l'entoure⁹⁵. En ce sens, s'il estime que son comportement peut lui être utile, il aura tendance à faire un calcul coût-bénéfice où le risque sera moindre par rapport à ce qu'il a à gagner. Par exemple, si consommer du cannabis permet au jeune par un effet cathartique de se détendre, de diminuer son stress et d'éliminer ses frustrations, il accordera plus d'importance aux avantages de sa consommation qu'aux risques qu'il encourt. La notion d'utilité peut, d'ailleurs, aussi se percevoir au niveau de l'acquisition de l'indépendance par le risque, la recherche de sensations et de nouveautés ainsi qu'au niveau de la prestance sociale⁹⁶.

Finalement, ces conduites sont comme des « rites de passage »⁹⁷ qui permettent d'entrer dans le monde adulte. Cependant, bien que les comportements à risque sont inévitables et bénéfiques pour l'adolescent il ne faut pas pour autant les négliger. Il n'y a pas de réelle barrière claire et nette entre le 'normal' et le 'pathologique'. C'est pourquoi, il faut tout de même prêter attention à la répétition, à la durée des comportements ainsi qu'aux événements de vie dans lesquels ils s'inscrivent. Certains troubles peuvent aussi venir s'associer à la conduite risquée. Ce sont ces derniers points, parmi d'autres, qui pourront potentiellement mener à une prise en charge par la justice.

⁹³ *Ibidem*.

⁹⁴ M. VALLEUR, Jeu pathologique et conduites ordaliques, *Psychotropes*, vol. 11, n° 2, 2005, pp. 9-30.

⁹⁵ C. CANNARD, *op. cit.*

⁹⁶ *Ibidem*.

⁹⁷ J. AHOVI & M. R. MORO, Rites de passage et adolescence, *Adolescence*, vol. 28, n° 4, 2010, pp. 861-871.

2.2.1.5 L'adolescent et sa scolarité

Le dernier point qu'il me semble important d'aborder dans cette description de la crise d'adolescence et de ses enjeux concerne la scolarisation ainsi que la projection dans une vie professionnelle future par le jeune. Les changements qui s'imposent à cette période comprennent aussi la construction d'une identité vocationnelle et professionnelle.

L'adolescent va donc devoir devenir un véritable acteur de son apprentissage⁹⁸. Il doit prendre ses responsabilités dans sa réussite scolaire car c'est ce qui lui donnera accès à de nombreuses portes ouvertes dans le domaine professionnel. Plus il sera studieux et avancera dans ses études, plus il pourra s'orienter vers un métier qui lui plaît et lui permettra de bien gagner sa vie. L'école est donc un endroit qui se veut sécurisant pour le jeune, son apprentissage et son futur, mais elle peut aussi avoir un impact négatif sur lui. En effet, celle-ci peut être une source de stress en fonction de ses difficultés :

« - l'absence d'un projet professionnel clairement défini par le jeune ; - les résultats scolaires ne lui permettant pas de s'engager dans la voie souhaitée ; - les limites économiques (financières) de la famille ; - le manque d'information concernant les possibilités d'orientation ; - ou encore le manque de soutien de la part de l'entourage proche. »⁹⁹

De plus, ce stress peut être décuplé par l'importance donnée au choix d'une carrière dans la construction de l'identité du jeune et la pression qui va être exercée sur lui pour le faire. En d'autres termes, il va, d'une part, s'infliger lui-même une pression qui peut être qualifiée de 'pression interne' s'il considère que sa réussite personnelle dans le monde professionnel est importante pour lui. D'autre part, une 'pression externe' peut être véhiculée par l'école et par les parents : « tu n'es bon à rien », « ce n'est pas comme ça que tu vas réussir ta vie », etc. Ce qui peut, d'ailleurs, mener à la réalisation de prophéties auto-réalisatrices¹⁰⁰ pour faire écho à mon premier choix de sujet de mémoire. Autrement dit, cela peut affaiblir son estime de lui-même et le mener effectivement à l'échec.

⁹⁸ C. CANNARD, *op. cit.*

⁹⁹ S. LACOSTE, S. ESPARBES-PISTRE & P. TAP, L'orientation scolaire et professionnelle comme source de stress chez les collégiens et les lycéens, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 34, n° 34, 2005, pp. 295-322.

¹⁰⁰ A. DEMAILLY, De Pygmalion aux prophéties autoréalisatrices, *Le Journal des psychologues*, vol. 260, n° 7, 2008, pp. 68-72.

2.2.2 *L'adolescent dans le monde contemporain*

En plus de faire face à une période de crise existentielle de par les multiples changements qu'impliquent l'adolescence, les jeunes subissent également la pression du monde qui les entoure et les enjeux du monde hypermoderne. Face aux caractéristiques, déjà citées, de la vie contemporaine il est possible de « poser l'hypothèse de la difficulté qu'il y a probablement pour l'adolescent d'aujourd'hui, plus que pour l'adolescent d'autrefois, à trouver des repères pour la construction de soi comme pour l'orientation de soi »¹⁰¹.

L'époque hypermoderne, que j'ai pris le temps de définir au début de cette partie de contextualisation, a totalement bouleversé le rapport au monde des adolescents. Cette période s'est même élargie. Elle commence plus tôt, avec l'avancement de la puberté, et se termine plus tard à cause du retardement de l'entrée dans l'indépendance. En effet, même si la société et les parents infligent une pression plus forte que dans les précédentes décennies sur le jeune et son devoir de réussite, il reste cependant bloqué dans un univers où le marché du travail est tout sauf « continu, stable et solide »¹⁰².

Tous les fondements de la société sont devenus liquides avec l'individualisme : relations personnelles, professions, consommation, etc. L'individu doit être capable de s'adapter aux circonstances, d'être flexible et de progresser aussi vite que les nouvelles technologies le font. La course à la liberté individuelle détruit toutes les notions de stabilité et d'engagement, ce qui fait que l'identité elle-même n'est plus stable. « L'assignation à un rôle professionnel, matrimonial, sexuel ou de quelque autre sorte, n'est plus de mise dans le nécessaire nomadisme des significations de l'existence »¹⁰³. Alors, l'adolescent qui est justement en train de se découvrir dans sa crise d'identité est d'autant plus perdu qu'avant. Il a un panel de choix illimité mais n'a plus de repère fixe¹⁰⁴.

De surcroît, il faut noter que les enfants et les adolescents prennent généralement comme exemple leurs parents. De cette manière, si les adultes se retrouvent eux-mêmes surpassés par le monde contemporain et ses normes poussant au prestige, les repères qu'ils sont pour les jeunes sont aussi beaucoup moins solides. En suivant les paradigmes précités,

¹⁰¹ F. BARIAUD & B. DUMORA, Les adolescents dans la société d'aujourd'hui, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 33, n° 2, 2004, pp. 191-204.

¹⁰² Z. BAUMAN, Community. Seeking Safety in an Insecure World, cité in C. HAROCHE, Manières d'être, manières de sentir de l'individu contemporain, *L'avenir du sensible*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008, pp. 143-149.

¹⁰³ D. L. BRETON, 1. Difficile entrée dans la vie, *Traversees*, Paris, Editions Métailié, 2007, pp. 27-60.

¹⁰⁴ V. CITOT, *op. cit.*

notamment celui de l'interactionnisme symbolique, l'univers de sens que tout un chacun construit est basé sur ses interactions. De ce fait, la socialisation primaire¹⁰⁵, celle qui s'effectue dès la naissance et durant toute l'enfance, se base généralement sur les modes de fonctionnement des parents. Celle-ci agira « un 'filtre' : les expériences vécues ultérieurement sont appréhendées, en effet, en référence aux premières qui ont contribué à structurer durablement les manières de penser et d'agir de l'individu »¹⁰⁶. Conséquemment, les adolescents de nos jours, se retrouvent davantage déstabilisés par rapport aux générations précédentes et ils doivent tout de même garder le cap puisqu'ils sont jugés, au même titre que tout le monde, comme les seuls responsables de leur vie.

Pour faire le point, le monde occidental contemporain est un monde de progrès très rapide, qui prône l'individualisme et la réussite personnelle. Il faut savoir être le meilleur sur tous les points et en tout temps. A cela, s'ajoute le fait de devoir être conforme aux attentes sociales. Même si le choix de vivre dans un cercle privé a été posé, il faut tout de même respecter les normes. Le système hypermoderne, ainsi construit, affaiblit les rapports entre les individus en créant de la distance sociale tout en leur imposant de nouvelles responsabilités et difficultés qu'ils ne connaissaient pas auparavant. L'adolescent, qui traverse une période de crise en étant dans un constant 'entre deux', doit quant à lui, affronter les angoisses qui sont propres à son âge ainsi que celles qui sont intrinsèques à l'époque dans laquelle il vit.

Partant de ce constat, il va sans dire que le système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse s'en retrouve également impacté. Dans la dernière partie de cette contextualisation, je vais alors faire successivement : un rapide historique de celui-ci, une description du rôle qu'il a aujourd'hui, une présentation non-exhaustive du type de jeunes qu'il prend en charge. Enfin, avant de rentrer dans l'analyse concrète de mes données et de la théorie qui en ressort, je détaillerai le déroulement de la prise en charge d'un jeune au sein du Service Résidentiel Spécialisé de l'A.S.B.L utilisé pour la réalisation de mes entretiens. J'estime que cela permettra, peut-être, d'avoir une vision plus éclairée sur mes interprétations et conclusions.

¹⁰⁵ P. BOURDIEU, Stratégies de reproduction et modes de domination, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 105, n°1, 1994, pp. 3-12.

¹⁰⁶ P. RIUTORT, La socialisation. Apprendre à vivre en société, *Premières leçons de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, pp. 63-74.

2.3 Le système de l'Aide et la Protection de la Jeunesse¹⁰⁷

Le concept d'un modèle qui protège les droits de l'enfant est très récent. Il a commencé à apparaître au 20^{ème} siècle avec la loi sur la protection de l'enfance en 1912 et la loi sur la protection de la jeunesse de 1965. Auparavant, les mineurs étaient totalement sous l'autorité du père de leur famille. C'est le modèle de la puissance paternelle. Il était considéré que tout père agissait comme un bon citoyen. Par conséquent, il voulait nécessairement que son enfant en soit également un. En ce sens, l'Etat estimait qu'il n'y avait pas de raison de pénétrer la famille pour prévenir la délinquance et le désordre, le père s'en occupait déjà. Dans ce contexte, l'enfant existe uniquement par son père. Il a le droit de vie et de mort sur lui, c'est lui qui peut décider de le faire emprisonner ou non. C'est, d'ailleurs, seulement à la mort de son parent qu'il y a transmission et que le mineur obtient son individualité en héritant de ses biens, pouvoir politique et de sa personnalité.

Avec la loi du 15 mars 1912, on commence à remettre en question le présupposé induisant que tous les pères sont bons et, donc, de bons citoyens. C'est l'entrée dans un modèle protectionnel de l'enfant. Ainsi, toujours dans un but de prévention de la délinquance et du désordre, l'Etat autorisera les juges à pénétrer dans la famille pour protéger les enfants et s'assurer qu'ils deviennent de bons citoyens. Il sera considéré que les besoins d'éducation de l'enfant sont concomitants à l'intérêt de l'Etat et l'intérêt général de la société. De ce fait, il deviendra possible d'individualiser l'enfant de sa famille pour qu'il puisse recevoir tout ce qui est nécessaire, en terme de besoins et d'éducation, à sa future bonne insertion dans la société. Le danger sera ainsi éloigné puisqu'il était considéré que seule une mauvaise éducation produit la délinquance.

Enfin, aujourd'hui, il n'est plus seulement question d'un modèle protectionnel mais d'un modèle qui garantit les libertés et les droits de l'enfant. L'intérêt de l'enfant ne concerne plus uniquement le devenir de la société mais le bien-être de l'enfant reconnu en tant que sujet, différent de l'adulte mais qui doit être respecté dans cette différence. Conséquemment, l'intérêt de l'enfant devient le principe central de ce nouveau modèle et devient une règle de droit écrit au sein de la Convention Européenne des Droits de l'Homme (CEDH) et de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) :

¹⁰⁷ T. MOREAU, LCRIM2107 : *Droit de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse*, Université Catholique de Louvain, 2020.

« Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale. »¹⁰⁸

De par cet article, l'enfant n'est plus inférieur à l'adulte mais a autant de valeur que lui. Il a des droits fondamentaux comme tout être humain et la responsabilité parentale doit se construire à partir de ceux-ci. L'Etat n'intervient donc plus pour prévenir la délinquance mais a le devoir d'agir pour arbitrer et régler les conflits de droits. Avec cette évolution des droits, en plus de reconnaître l'intérêt de l'enfant comme l'égal de celui des adultes, l'opinion de l'enfant va également être prise en compte :

« § 1. Les Etats parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité. § 2. A cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité d'être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'une organisation approprié, [...]. »¹⁰⁹

Il sera donc vu comme l'acteur central de toute décision le concernant. Enfin, contrairement au fonctionnement du modèle protectionnel, aujourd'hui les Etats se doivent de privilégier les relations familiales et de ne séparer l'enfant de sa famille qu'en cas d'extrême nécessité uniquement¹¹⁰. Les parents doivent être les premiers acteurs de la prise en charge de leur enfant¹¹¹. Il faut autant améliorer la qualité de vie et le bien-être de tous les enfants que promouvoir le lien familial et social. En ce sens, le Service Résidentiel Spécialisé que j'analyse est un cas de 'dernier recours' puisqu'il héberge les jeunes dans ses murs. Je reviendrai sur ce point plus tard. Après ce bref historique, je vais maintenant définir le rôle de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse dans le monde contemporain puis je détaillerai la population qu'il prend en charge.

¹⁰⁸ C.D.E, art. 3, § 1.

¹⁰⁹ C.D.E, art. 12, §§ 1 et 2.

¹¹⁰ C.D.E, art. 9, §§ 1 à 3.

¹¹¹ C.D.E, art. 18.

2.3.1 *Son rôle aujourd'hui ?*

« Les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social sont exposés, en première ligne, aux tensions soulignées par Alain Ehrenberg¹¹², notamment dans son dernier ouvrage (2010). Elles sont intrinsèquement liées à la manière dont nous faisons ensemble société en portant la valeur autonomie comme condition première. Les professionnels des secteurs précités sont non seulement eux-mêmes coproducteurs de ces tensions et expressions mais, de surcroît, ils sont chargés d'accompagner les personnes dont le malaise se mue en souffrance. »¹¹³

Pour rappel, il a été vu au début de cette partie de contextualisation que, selon Ehrenberg, le malaise qui pèse sur la société actuelle a deux versants : l'un social avec les liens qui s'affaiblissent, l'autre individuel avec de nouvelles responsabilités et difficultés. En conséquence, l'Aide et la Protection de la Jeunesse doit travailler sur ces failles qui sont constitutives de la vie de tout un chacun aujourd'hui, dont celle des jeunes.

L'objectif de toute institution sociale venant en aide aux jeunes en difficulté est alors d'être « soi-même un lieu d'écoute, de dialogue et de réconciliation dans des réalités nécessairement complexes »¹¹⁴ pour réparer ce lien social qui se brise et aider, dans un second temps, les mineurs à faire face aux autres difficultés.

Cependant, il ne faut pas oublier que les premiers à souffrir de ce 'malaise' sont les adultes qui subissent ce nouveau monde et qui transmettent, parfois involontairement, leur(s) faille(s) à leur(s) enfant(s). De ce fait, le travail social ne se limite pas uniquement à l'aide du jeune. En effet, que la décision soit prise de séparer l'enfant de sa famille dans le cadre d'une mesure protectionnelle ou non, il faut aussi travailler avec les parents. Il faut les soutenir dans leur responsabilité parentale et parfois les éduquer à assurer au mieux leurs fonctions pour qu'ils puissent retrouver leur enfant au sein du foyer à terme. *In fine*, « il s'agissait au départ de sauver les enfants sans familles, puis de les sauver de leurs familles, désormais l'axe central est de sauver la famille. »¹¹⁵

¹¹² A. EHRENBURG, La société du malaise, *op. cit.*

¹¹³ A. EHRENBURG, Faire société à travers l'autonomie, *Recherche et formation*, n°76, 2014, pp. 107-118.

¹¹⁴ C. BURGUN, *op. cit.*

¹¹⁵ C. JUNG, Chapitre 2. L'enfant et le retour de la question sociale, *Protéger l'enfant*, Nîmes, Champ social, 2019, pp. 127-249.

De par ce constat, il est de nouveau possible de faire référence aux différents paradigmes abordés en méthodologie. Ici, ce sera surtout celui de la systémique qui prendra son sens. L'approche systémique « veut prendre en compte l'ensemble du système auquel appartient l'individu, l'élément ou le problème considéré, afin de l'appréhender par les interactions qu'il entretient avec les autres éléments du même système »¹¹⁶. De cette manière, les problèmes auxquels le jeune fait face concerne également sa famille puisqu'elle fait partie du système dans lequel il évolue. L'ensemble du groupe familial vit ces difficultés et rentre en jeu dans le processus d'adolescence¹¹⁷.

Cela dit, le moment de l'adolescence est une période difficile pour toutes les familles. Les relations parents-enfants, comme vu plus tôt, sont d'office bouleversées par le processus de séparation-individuation et le conflit est inévitable à cet âge. Qu'est-ce qui fait, finalement, qu'un jeune soit pris en charge par l'Aide et la Protection de la Jeunesse ?

2.3.2 Quels jeunes sont pris en charge ?

Bien que la Convention Européenne des Droits de l'Homme (CEDH) et la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) sont les textes fondateurs du modèle protectionnel des droits de l'enfant, aucun d'eux n'imposent un modèle d'aide à la jeunesse en difficulté et en danger. La seule obligation est d'apporter une aide qui garantisse le droit à l'intégrité et le droit à la vie familiale. Ainsi, chaque Etat membre décide des mesures à prendre pour prévenir les mauvais traitements et la délinquance des mineurs d'âge¹¹⁸.

Selon le Code de la Prévention, de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, la prise en charge tourne autour des personnes âgées de moins de 18 ans ou de celle âgées de 18 à 20 si l'aide a été demandée avant 18 ans. Les jeunes se distinguent en deux catégories :

- (1) les enfants en difficulté et les enfants en danger de par leur santé, leur sécurité ou leur éducation compromise par le comportement de leur famille ou familiers¹¹⁹
- (2) les mineurs poursuivis pour des faits qualifiés d'infraction avant 18 ans¹²⁰

¹¹⁶ A. YATCHINOVSKY, Chapitre 1. Qu'est que l'approche systémique ? *L'approche systémique: Pour gérer l'incertitude et la complexité*, Paris, ESF Sciences humaines, 2018, p. 13.

¹¹⁷ M. TERRAL-VIDAL, L'adolescent seul n'existe pas, *Figures de la psychanalyse*, vol. n° 33, n° 1, 2017, pp. 125-130.

¹¹⁸ T. MOREAU, *op. cit.*

¹¹⁹ C.P.A.P.J., art. 20 et 38.

¹²⁰ C.P.A.P.J., art. 55.

Dans l'aide volontaire, citée uniquement à titre informatif ici puisqu'elle ne concerne pas le cas du service que j'analyse, les demandes peuvent émaner de l'enfant directement, de la famille, de familiers, de tiers comme l'école, du parquet, etc. Une fois la demande analysée, les intéressés sont renvoyés vers des services de première ligne. Ceux-ci sont soit des services accessibles à tous (Centre Public d'Action Sociale, Service de Santé Mentale, etc.) soit des services non mandatés pour les enfants (service d'Actions en Milieu Ouvert, équipe S.O.S Enfants, etc.)¹²¹. Toute famille peut bénéficier de cette aide. Cependant, celle-ci est basée sur l'accord des parties. De ce fait, si une des parties refuse la mesure d'aide et que l'enfant n'est qu'en difficulté, le Conseiller de l'Aide à la Jeunesse clôture le dossier. Il ne peut pas exécuter la mesure de manière contraignante. Cependant, si l'enfant est considéré comme en danger, le Conseiller peut prévenir le parquet et demander l'application d'une aide contrainte ou d'une mesure urgente¹²².

Vient alors le cas de l'aide contrainte, qui suit toujours une tentative d'aide volontaire¹²³. Dans cette catégorie se retrouvent alors : les enfants dont l'intégrité physique ou psychique est gravement compromise avec un défaut d'accord au niveau de l'aide volontaire et les mineurs contrevenants. Néanmoins, aide contrainte ne rime pas avec éloignement de la famille ou des familiers. L'épanouissement dans le milieu de vie et le droit à la vie familiale sont toujours des principes qui priment. Si un écartement doit être envisagé, le Directeur de l'Aide à la Jeunesse doit alors respecter un ordre de priorité :

« 1° à un membre de sa famille ou à un de ses familiers ; 2° à un accueillant familial qui n'est ni un membre de sa famille ni un de ses familiers ; 3° à un établissement approprié en vue de son éducation ou de son traitement. »¹²⁴

Le placement dans une institution mandatée comme celle que j'ai décidé d'analyser pour mon mémoire se situe donc en dernière place. L'hébergement en Service Résidentiel Spécialisé intervient quand toutes les autres possibilités ont déjà été envisagées et jugées impossibles ou qu'elles ont préalablement échouées dans la mission qui leur a été confiée. C'est pourquoi, plus tôt, j'ai rapidement énoncé que ce type de mesure arrive en cas de dernier recours. Le Service de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse a tenté plusieurs fois de venir en aide aux jeunes hébergés sans que cela se soit révélé concluant. En effet,

¹²¹ C.P.A.P.J., art. 35 §§1 et 2.

¹²² C.P.A.P.J., art. 37.

¹²³ C.P.A.P.J., art. 51.

¹²⁴ C.P.A.P.J., art. 42, §2.

au-delà de l'application de la loi, les professionnels du service se considèrent eux-mêmes comme étant une dernière chance pour les jeunes :

« Et j'ai souvent des demandes où les jeunes sont de plus en plus jeunes, 14/15 ans. Et, de par leur pedigree, entre guillemets, comme on le dit souvent, ils sont grillés de partout. Exemple, faits de mœurs, il y a très peu d'institutions qui acceptent. C'est un critère, souvent, de refus. Donc... Nous on part du principe que si on refuse bah... Il reste quoi pour le jeune ? »¹²⁵

En ce sens, se dessine le paysage du type de population qui sont pris en charge au sein de l'institution. De manière générale, selon le coordinateur du service, les jeunes admis sont soit des jeunes en danger qui, dans le cadre d'une aide volontaire, ont dû être séparé de leur famille, soit, dans le cadre d'une contrainte, des profils délinquants soit des mineurs en difficulté de par un handicap ou leur santé mentale et qui sont à la frontière entre Agence pour une Vie de Qualité (AViQ) et Aide à la Jeunesse¹²⁶.

En outre, je tiens à expliquer pourquoi j'ai pris le temps de décrire la période de l'adolescence alors que je fais, ici, davantage référence au concept « d'enfant ». Ce choix de terminologie n'est pas une erreur d'inattention, au contraire. Le Service de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse est compétent, concrètement, dès la naissance de l'enfant. Si l'enfant est encore un bébé ou très jeune, lui et sa famille peuvent être pris en charge dans des services spécialisés à son jeune âge. Cependant, le Service Résidentiel Spécialisé qui sert de base à mon travail accueille des garçons, adolescents, de 14 à 18 ans ou jusqu'à 20 ans si la mesure a été demandée avant la majorité. C'est pourquoi, en vue de décrire au mieux le champ d'Action de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse j'ai décidé d'élargir mon propos aux enfants en général. Mes analyses et mes données restent néanmoins basées sur le travail des professionnels qui sont au contact d'une population adolescente. Ceci étant dit, je décrirai maintenant le déroulement de la prise en charge dans l'institution utilisée comme échantillon.

¹²⁵ Annexe II, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 45.

¹²⁶ *Ibidem*.

2.3.3 La prise en charge d'un adolescent au sein d'une institution

Le Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J.), le Service de Protection de la Jeunesse (S.P.J.) ou le Tribunal de la Jeunesse (T.J.) adressent leurs demandes de prise en charge au coordinateur du service. De par mes entretiens, j'ai d'ailleurs appris que ces demandes tendent à être, en général, acceptées puisque l'institution est vue comme un 'dernier recours'. Le refus arrive dans certains cas particuliers :

« Oui. C'est l'essence-même... Le job ici. C'est ça la mission, c'est contribuer à l'orientation de la trajectoire d'un jeune. Donc, mise à part une problématique lourde, qui nécessite plus une hospit' ou des soins spécifiques... Je pense à... Grosse consommation... Héroïne, ce genre de choses. Voilà. On questionne en tout cas la demande au niveau de la déléguée, en disant : « sérieusement, pensez-vous que nous sommes le service adapté pour, actuellement, cette situation-là ? ». Mais en tout cas, on a cette envie de tenter. »¹²⁷

Une fois la demande est acceptée, le coordinateur en informe toute l'équipe du service et désigne des éducateurs référents qui seront chargés de suivre le jeune tout au long de sa prise en charge : dans ses démarches, son projet et sur le plan administratif. Une psychologue référente est également désignée. Ensuite, aura lieu un premier entretien d'accueil avec le délégué du S.A.J., S.P.J. ou du T.J., le jeune, le(s) parent(s), une assistante sociale qui suit le jeune, les éducateurs référents, la psychologue référente et le coordinateur du service. Parfois, il y a également la présence de membres de la dernière institution où était pris en charge le jeune. Le but de cet entretien est de commencer à faire connaissance avec le jeune, de le laisser s'exprimer ainsi que ses parents sur la situation problématique qui les mène à cette prise en charge. C'est aussi le temps où l'équipe se présente, explique son rôle vis-à-vis du jeune et introduit la manière dont se déroule l'hébergement dans l'institution. Le travail des professionnels du service comme alors dès ce premier entretien. Ils commencent à réfléchir à l'école où (re)scolariser le jeune, réfléchissent aux entretiens exploratoires qu'ils vont devoir mener pour en savoir plus sur la situation, aux autres institutions qui pourraient rentrer dans la course et apporter une aide complémentaire dans la prise en charge, etc.

¹²⁷ Ibidem, p. 44.

« Alors, moi en tout cas, moi, ma manière de faire c'est de... Enfin, d'abord se tourner un peu vers l'anamnèse. Donc qu'est-ce qui fait qu'à un moment donné il se retrouve à l'institution ? Qu'est-ce qui fait qu'à un moment donné ça a été compliqué ? Est-ce qu'il y a un élément déclencheur ? Toujours essayer de ... de voir s'il y a un élément déclencheur, je sais pas, comme la rupture des parents, un décès dans la famille, euh ... Ce genre de choses. »¹²⁸

Comme l'indique cette citation, pendant cet entretien d'accueil la psychologue référente va davantage investiguer le vécu du jeune et de sa famille pour comprendre les problématiques qui sous-tendent la situation et qui orienteront ensuite le travail. Elle va donc commencer à construire l'anamnèse¹²⁹ de l'adolescent et son génogramme¹³⁰.

Entre temps, un mandat est rédigé par le S.A.J., le S.P.J. ou le T.J. concernant la prise en charge, au sein de ce service, d'une durée de 6 mois. Si nécessaire, il peut être renouvelé, plusieurs fois, pour 6 mois supplémentaires. Dans ce document, le juge va préciser les objectifs que le jeune et sa famille doivent atteindre à terme. Ce sont souvent les mêmes :

« En général, on reçoit du mandat des objectifs à travailler. Bon, vu l'âge, vu le profil des jeunes qu'on reçoit, c'est souvent... Voilà. Une mise à jour au niveau scolarité, retrouver une école ou le réinscrire dans une formation type CEFA, ce genre de choses. Euh, voilà... Un travail familial et peut-être, aussi, dans le cas de certains, régler ou, en tout cas, gérer les problèmes de consommation, etc. Quand un jeune arrive bah voilà, il y a l'entretien d'accueil qui est fait, donc on repasse en vue les objectifs avec lui. »¹³¹

En ce sens, si le mandat est reçu avant l'entretien d'accueil, une conversation avec le jeune et sa famille est également entamée autour des objectifs qu'il cite. Cela permet de savoir où ils se situent par rapport au projet et d'évaluer leur implication dans celui-ci.

¹²⁸ Annexe II, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 17.

¹²⁹ L'anamnèse est une sorte de biographie faite par le ou la psychologue, relative aux événements passés. Elle rassemble des éléments familiaux, scolaires, médicaux, personnels, etc. dans le but d'avoir un aperçu global sur la situation et de cerner l'essence du ou des problèmes actuels.

¹³⁰ Le génogramme est une représentation graphique de la famille, une sorte d'arbre généalogique qui précise le type de relations qui lient chacun des membres. Il aide à comprendre les dynamiques propres au système familial et parfois, les répétitions qui s'opèrent entre les générations.

¹³¹ Annexe II, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 35.

Enfin, plusieurs jours après ce premier entretien, le jeune est accueilli au sein de l'hébergement. L'équipe fait un point sur ce dont il a besoin, comme une médication particulière par exemple, et les règles de vie au sein de l'institution lui sont expliquées. Il va également avoir un entretien socio-éducatif en présence des référents qui se chargent de lui pour construire son Projet Educatif Individuel (P.E.I.). Ce document, corédigé avec l'adolescent servira de base pour évaluer l'avancée du jeune dans ses objectifs. Il reprend, donc, nécessairement les objectifs imposés par le juge, associés à des actions concrètes à mettre en place ainsi que des objectifs personnels que le jeune peut lui-même apporter.

En résumé, le système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, tel qu'il est connu aujourd'hui, n'a pas toujours travaillé de la même manière. Au départ, les fonctions qu'il exerce actuellement étaient assurées par le père. L'Etat, n'intervenait pas au sein du cercle familial. A partir du 20^{ème} siècle, l'intérêt de l'enfant commence à prendre une place au sein de la société car on considère qu'une mauvaise éducation apporte délinquance et désordre. L'Etat commence à s'introduire dans la famille pour permettre au jeune de devenir un bon citoyen. Aujourd'hui, il n'est plus seulement question de protéger la société mais il faut protéger l'enfant, lui-même, puisqu'il n'est plus admis comme un mini-adulte mais comme un sujet à part entière. De plus, l'hypermodernité actuelle et l'influence qu'elle a sur tout un chacun implique de prendre en charge et d'aider la famille au complet, pas seulement l'enfant. Il existe alors la possibilité, pour tout le monde, de demander de l'aide, volontaire, à l'Etat en ce qui concerne les difficultés familiales. Cependant, si l'aide est refusée ou que le mineur est considéré comme en grave danger, l'aide peut devenir contrainte. Les acteurs principaux de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse doivent néanmoins privilégier les relations familiales et écarter le jeune qu'en cas d'extrême nécessité. Dans le cas du Service Résidentiel Spécialisé, il est alors question de situations 'extrêmes' puisqu'il doit être envisagé en dernier recours. Les professionnels travaillant dans ce service estiment, eux-mêmes, que s'ils n'acceptent pas la demande de prise en charge d'un jeune, il n'aura peut-être pas d'autre accompagnement possible. Une fois la demande acceptée, le travail avec l'adolescent et sa famille commence autour d'un entretien d'accueil où les problématiques auxquelles ils font face sont abordées ainsi que quelques aspects pratiques et administratifs.

Mon analyse des outils et des compétences qui permettent aux professionnels de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse d'aider les jeunes en difficulté se base sur l'accompagnement de ceux-ci qui faisant suite à ces étapes préliminaires. C'est pourquoi j'ai pris le temps de les décrire ici. De plus, me rapprochant de l'exposé des théories résultant de mon travail empirique et arrivant à la fin de cette partie de contextualisation, je me suis vue obligée de commencer à citer les dires des professionnels interviewés. En effet, la méthode par théorisation ancrée dont je m'inspire implique que mes propos soient construits au départ de mes entretiens. Si j'ai beaucoup fait usage de littérature scientifique au début de ma contextualisation, je glisse doucement de la théorie à la pratique avec la logique d'entonnoir que je donne à cette partie.

J'ai commencé mes propos par une description du système général qui entoure autant la vie des adolescents pris en charge, la vie des professionnels du domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse que ma propre vie : le monde occidental contemporain, hypermoderne. J'ai passé en revue les enjeux qui, selon moi, le caractérise et qui ont un impact sur le deuxième système essentiel à mon travail, l'adolescence. Celle-ci est essentiel de par le fait que je me base sur le travail social au contact de la partie de cette population adolescente qui est en difficulté, en danger ou qui transgresse la loi. Finalement, afin de comprendre comment s'organise l'accompagnement de ces jeunes au sein de l'A.S.B.L. utilisée pour mes entretiens, il m'a fallu décrire le système général de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse ainsi que ces fondements. C'est ce qui permet d'arriver à comprendre la spécificité de mon échantillon puisque chaque institution est différente et ne travaille pas nécessairement de la même manière, avec la même population et les mêmes problématiques.

Maintenant que le contexte est posé et que j'ai cherché à expliciter, le plus possible, ce qui construit ma vision des choses, je vais pouvoir entamer la présentation de la théorisation émergeant de mes entretiens. Je vais donc, concrètement, rentrer dans l'analyse des outils et des compétences qui permettent d'accompagner les jeunes en difficulté dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse.

**PARTIE 3 : ANALYSE DES COMPÉTENCES ET DES OUTILS QUI
PERMETTENT D'ACCOMPAGNER LES JEUNES EN DIFFICULTÉ
DANS LE DOMAINE DE L'AIDE ET DE LA
PROTECTION DE LA JEUNESSE**

Au sein de ma méthodologie, j'expliquais que ma théorisation s'est construite au fur et à mesure de l'analyse de mes entretiens grâce à mes différents codages, inspirés de la méthode par théorisation ancrée. Ainsi, grâce à l'étiquetage du vécu des acteurs interviewés et leurs articulations, j'ai pu faire émerger 4 pôles autour desquels j'ai ensuite travaillé : (1) les particularités du travail social dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, (2) la nécessité du travail d'équipe, (3) le relationnel comme principal outil, (4) le travail sur soi-même. Alors, c'est au travers de ces points que j'analyserai les outils et les compétences qui permettent d'aider les jeunes en difficulté pris en charge.

Concernant mes entretiens, j'ai pu échanger avec quatre personnes de l'institution : le directeur, le coordinateur du Service Résidentiel Spécialisé, une des psychologues et un éducateur. Ici, je vais donc surtout mobiliser leurs dires qui ont servi de base à mon travail. Lorsque cela sera nécessaire et dans l'optique d'approfondir certains propos, je ferai également référence à la littérature scientifique. Enfin, c'est dans cette dernière partie que figureront également certains renvois à mes lectures personnelles, notamment à la fin, lorsque je traiterai du travail sur soi-même.

3.1. Les particularités de la profession de travailleur social

Les personnes qui travaillent dans les domaines de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse se retrouvent dans un univers professionnel qui a ses propres particularités. Grâce à mes entretiens, j'ai pu relever que les premières caractéristiques aidant à assurer un travail 'qualitatif' auprès des jeunes en difficulté sont liées au métier lui-même. Je commencerai alors par aborder les difficultés auxquelles font face les professionnels de ce secteur et pourquoi elles sont inévitables. Ensuite, j'envisagerai comment celles-ci peuvent être surpassées et comment elles peuvent aussi aider dans l'accompagnement des jeunes. De plus, je rappellerai rapidement que, comme dans tout travail, il est nécessaire de respecter la déontologie ainsi que son éthique personnelle. Enfin, j'expliquerai en quoi l'expérience est nécessaire dans l'exercice de type de fonctions.

3.1.1. Les difficultés liées au métier

« L'usure professionnelle a commencé par désigner les phénomènes d'épuisement liés à la prise en charge répétée d'usagers réputés difficiles, voire 'inguérissables'. Les travailleurs sociaux concernés sont plutôt des éducateurs spécialisés confrontés à des publics du secteur de l'inadaptation sociale, du handicap et de l'enfance en danger »¹³²

Plusieurs études montrent que les professionnels, notamment du domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, sont enclins à être dépassés par leur profession. Le problème étant que si les travailleurs sont épuisés par leur travail, ils sont aussi beaucoup moins efficaces dans leur pratique. En ce sens, il est compliqué d'envisager la manière dont ils peuvent aider des jeunes en difficulté si eux-mêmes n'arrivent pas à gérer les difficultés générées par leur exercice professionnel. C'est pourquoi, je commencerai par décrire ce qui peut provoquer ces difficultés pour, ensuite, évoquer les points qui permettent de surmonter ces difficultés ou, au moins, d'assurer une pratique davantage 'qualitative'.

3.1.1.1. La population avec laquelle il faut travailler

Comme décrit précédemment, dans le cadre de l'exercice professionnel du Service Résidentiel Spécialisé, les travailleurs sont au contact d'adolescents de 14 à 20 ans maximum. De ce fait, si le conflit est inévitable pour des jeunes qui vivent avec leur famille au quotidien, il est également inévitable lorsqu'ils vivent au sein d'une institution. Ils font aussi face, au sein de l'hébergement, à une période difficile de crise existentielle, avec tous les enjeux qu'elle implique. Les travailleurs doivent alors autant affronter ce passage tumultueux que les parents.

Cependant, l'adolescence n'est déjà pas une période facile et les adolescents qui sont placés à l'hébergement ont un parcours de vie qui ne l'est pas non plus. En effet, s'il a été jugé nécessaire de les éloigner de leur famille c'est parce qu'ils étaient en danger avec elle. Les jeunes du service ont encore moins de repères que d'autres adolescents puisqu'ils n'ont potentiellement pas eu de bases solides pour se constituer pendant leur enfance.

¹³² B. RAVON, *et al.*, Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ?, *La lettre de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale*, n° 6, 2008, pp. 4-8.

« Dans le contexte de cette institution-ci, c'est souvent des jeunes qui sont complètement largués par... Par leur famille. Ils ont, pour ainsi dire, plus de parents, plus de... Enfin, ils ne sont plus inscrits là-dedans quoi. Et du coup, si ça vient pas d'eux, ça vient de nul part ailleurs. Des ados plus classiques ont la chance d'avoir des parents qui vont les... Qui vont les tirer. La crise d'adolescence bah c'est compliqué pour tout le monde mais des parents classiques vont faire en sorte que le jeune se lève le matin, vont faire en sorte qu'il réussisse à l'école, qu'il ait un sport, qu'il voit ses amis, qu'il puisse sortir, qu'il... Qu'il puisse aller en compétition, en festival, en vacances... Qu'ici... Si ça vient pas d'eux, ça vient de nulle part ailleurs quoi. »¹³³

En ce sens, toute l'équipe éducative doit travailler avec des jeunes qui, en plus de n'avoir aucun repère, ni famille soutenance, ont des problématiques particulières parfois aux frontières de tout. Ils ont, généralement, un parcours déjà fourni au sein de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse et se retrouve en 'dernier recours' dans cette institution. Par conséquent, les travailleurs partent déjà avec l'idée que d'autres professionnels ont échoué avec ce jeune dans la mission qui leur est confiée. Ceci ne signifie pourtant pas nécessairement qu'ils vont, dès le départ, estimer qu'ils ne pourront rien changer. Effectivement, la notion d'humilité revient dans tous mes entretiens. C'est une des valeurs propre à l'institution et au service résidentiel. En ce sens, l'équipe estime qu'elle « se doit de tenter, [elle] se doit de réorienter »¹³⁴ la trajectoire du jeune. Elle essaiera donc de mettre en place tout ce qui est possible pour avoir un impact positif sur l'adolescent.

Néanmoins, cela n'écarte pas la difficulté de travailler avec certaines problématiques puisqu'il s'agit de cas qui touchent parfois aux valeurs personnelles des membres du personnel de l'institution :

« Il y a un travail sur soi déjà parce que c'est des jeunes avec des profils parfois très... Qui vont... Qui vont toucher à nos valeurs personnelles. On parle de faits de mœurs, on parle de crime, de... Enfin c'est parfois des choses très très très violentes et qui nous touchent. »¹³⁵

¹³³ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 46.

¹³⁴ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 44.

¹³⁵ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 47.

Dans des termes psychanalytiques, ceci peut s'expliquer par la notion de contre-transfert. Freud la définira comme étant le résultat de « l'influence du patient sur la sensibilité inconsciente du [professionnel] »¹³⁶. De cette manière, comme l'explique l'éducateur que j'ai interviewé, les problématiques des jeunes peuvent venir toucher la sensibilité des professionnels qui se chargent d'eux. Parfois, cela peut même mener à une incapacité de travailler avec certains jeunes :

*« est-ce que c'est une incapacité, quelque part, chez l'éducateur à travailler avec une problématique spécifique? Si c'est des faits de mœurs, voilà. Par exemple, moi j'ai déjà eu des collègues, avant, qui... Voilà, c'était pas le profil avec lequel il... Lui-même était à l'aise de revenir sur le parcours de vie du jeune [...]. »*¹³⁷

Je développerai, dans la suite de mon propos, comment le travail d'équipe et le travail sur soi-même peut aider à surmonter cela. En définitive, la population avec laquelle les professionnels doivent travailler implique déjà des difficultés. Ils doivent faire face à des adolescents qui sont à la limite de tout : crise d'adolescence beaucoup plus profonde que celle des jeunes 'lambda', famille qui n'est parfois plus dans la course, parcours important au sein de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse avec des problématiques violentes qui peuvent toucher les travailleurs dans leur sensibilité et leurs valeurs personnelles. Seulement, les jeunes étant hébergés au sein de l'institution, la difficulté ne se réduit pas seulement aux caractéristiques qui leur sont propres. Elle s'élargit également au quotidien dans lequel les membres du personnel sont plongés.

3.1.1.2. Le quotidien dans lequel les travailleurs sont plongés

Selon moi, les travailleurs sociaux sont immergés au sein de deux types de quotidien : (1) le quotidien au sens de la vie institutionnelle, à l'hébergement et (2) le quotidien personnel des jeunes, notamment avec leur famille, qu'ils partagent nécessairement avec les professionnels. J'aborderai donc chacun d'eux dans le but d'explicitier les différents enjeux qu'ils impliquent, et, en quoi ils peuvent complexifier l'accompagnement.

¹³⁶ S. FREUD, Perspectives d'avenir de la thérapie analytique, cité in S. HEFEZ, Contre-transfert et résonance : le thérapeute en présence du patient, *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, vol. n° 45, n° 2, 2010, pp. 157-169.

¹³⁷ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 38.

Même si cela ne reflète pas nécessairement le comportement de toutes les jeunes pris en charge, travailler à l'hébergement implique de faire face à une certaine agressivité. Que ce soit par la transgression des règles, par des actes d'agression verbale et physique, envers autrui ou soi-même, il peut arriver que les adolescents en difficulté passent à l'acte.

« [...] *la réalité du quotidien n'est pas toujours... N'est pas toujours facile* »¹³⁸

Cela fait partie du quotidien institutionnel auquel doivent faire face les travailleurs sociaux qui parfois en sont aussi victimes. Dans ce domaine professionnel, la prise de risque est inévitable et permanente. « C'est [d'ailleurs] ce lien étroit entre prise de risque et pratique des professionnels qui donne du sens aux métiers du social et de l'éducatif [il est considéré] comme condition au travail social »¹³⁹. Ce qui renforce encore la difficulté du travail dans ce domaine. En outre, la violence est aussi présente dans le quotidien des jeunes qui vivent à l'hébergement.

Accompagner ces jeunes et leur famille nécessite de rentrer au sein de la dynamique familiale pour mettre en place une aide adaptée. De manière générale et en suivant une logique systémique, si les jeunes sont en grande difficulté leur famille ont un impact sur ce qui se joue. Par exemple, certains parents peuvent être à la base de comportements délictueux en entraînant eux-mêmes leur enfant dans la transgression :

« *Je prends un exemple d'un jeune, où t'as quand même vraiment l'impression qu'il en train de s'ancrer dans quelque chose de très délictueux... Et qui suit un peu les lignes, enfin, la trajectoire de vie... Imaginons que son père, qui, lui-même, a une histoire fort ancrée là-dedans...* »¹⁴⁰

Ici encore, ce n'est pas le cas de tous les adolescents qui sont pris en charge à l'hébergement. Cependant, il est considéré que la famille a, bien souvent, un rôle dans le parcours du jeune que ce soit par des comportements déviants, par un abandon des fonctions parentales ou des histoires familiales compliquées, entre autres.

Les professionnels qui viennent en aide aux adolescents doivent donc affronter, avec eux, les événements familiaux, passés ou actuels, qui les ont menés à cette prise en charge. C'est ainsi qu'ils pourront (1) soit les aider à résoudre leurs problématiques pour qu'ils

¹³⁸ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 20

¹³⁹ G. SCHMITT, L'esprit du travail social, *Sociographe*, vol. 45, n° 1, 2014, pp. 7-8.

¹⁴⁰ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 21.

puissent retourner vivre avec leur famille sans danger, (2) soit les accompagner à s'individualiser et devenir autonomes en dehors d'un système familial qui leur est néfaste.

Toutefois, le contre-transfert psychanalytique peut aussi apparaître à ce niveau et impacter les travailleurs sociaux, autant personnellement que professionnellement. Il leur faut alors, de nouveau, accepter de prendre des risques en intervenant au sein d'une dynamique familiale souvent compliquée.

En d'autres termes, travailler au sein du Service Résidentiel Spécialisé est une mission qui requiert de faire face à des difficultés. Celles-ci peuvent être de plusieurs ordres. D'une part, elles peuvent être liées à la population prise en charge elle-même puisque l'adolescence est une période difficile et que les jeunes à accompagner sont souvent aux frontières de tout. D'autre part, il faut faire face à un quotidien gorgé de violence, que cela concerne la vie institutionnelle ou la dynamique familiale propre à chaque adolescent. Ceci étant dit, j'expliquerai maintenant les autres particularités du métier qui, cette fois, permettent de surmonter la difficulté et d'aider les jeunes en difficulté.

3.1.2. Le choix de travailler dans le domaine du social

A mon sens, le choix de travailler dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse ne se fait pas au hasard. Chaque professionnel est conscient des difficultés auxquelles il va devoir se confronter avant de commencer sa pratique. S'il ne l'est pas, il le découvre au cours de ses études et peut toujours décider de se réorienter. Une fois sur le terrain, il sait déjà, même approximativement, à quoi s'attendre.

Selon moi, la décision de s'orienter vers ce champ professionnel provoque déjà une attitude favorable pour aider des adolescents en difficulté. J'expliquerai, tout d'abord, en quoi le caractère vocationnel des métiers sociaux permet d'influencer positivement la pratique. Ensuite, j'aborderai l'importance de donner du sens à son travail et de se sentir utile socialement pour surmonter les risques de l'exercice professionnel. Enfin, j'inverserai la vision générale qui tend à décrire les difficultés vécues par les travailleurs comme un problème, en proposant de les envisager comme un levier dans leur prise en charge pour aider et accompagner les jeunes usagers du service résidentiel.

« J'ai fait le choix de devenir éducateur quand j'avais 16 ans, suite à une rencontre que j'ai faite. J'en à l'âge de 14 ans je suis rentré comme bénéficiaire dans une A.S.B.L. qui fait du voilier avec des gens en difficulté. A l'âge de 16 ans je me suis dit 'waouh, éduc' ça a l'air trop cool' donc euh, à partir de là, je suis passé dans l'enseignement technique dans une option sociale. »¹⁴¹

Comme précité, l'orientation dans un travail au sein de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse n'est pas une décision qui se prend au hasard. C'est, d'ailleurs ce que reflètent les propos de cet éducateur pour qui la question ne s'est, peut-être, pas beaucoup posée. Pour lui, ce fut une vocation qui s'est révélée au contact de professionnels du milieu.

« Par définition, la notion de 'vocation' renvoie à un sentiment, une force ou une inclination intérieurs vis-à-vis d'une fonction, d'une activité ou d'une mission »¹⁴². Bien que toutes les personnes diplômées dans le secteur social ne le sont pas par vocation, à mon sens, il est possible de penser que celles qui le sont seront davantage 'performantes' dans leur pratique. Celles-ci « vivent en effet le plus souvent leur activité non sur le mode du travail obligatoire, forcé, contraint, mais sur celui de la nécessité intérieure et de l'envie personnelle »¹⁴³. Par conséquent, les difficultés qu'impliquent la profession peuvent paraître plus minimales dans le sens où la vocation permet d'être plus robuste, persévérant et déterminé dans le désir d'accomplir sa 'mission de vie'.

« Moi je me suis déjà fait agresser par un jeune. Jamais je me suis posé la question de savoir si ce jeune devait rester là ou pas là. Pour moi, c'est clair qu'il devait rester là parce qu'il était là, pour ce problème-là. Et, j'ai toujours considéré que ce n'est pas moi, personnellement, qu'il agressait, c'était l'éducateur, finalement, en face de lui qu'il agressait. Donc, pour moi c'est pas un problème. »¹⁴⁴

D'après les propos du directeur de l'institution, il est d'ailleurs probable que, par le caractère vocationnel de la pratique, les travailleurs sociaux se focaliseront davantage sur le but de leur activité plutôt que sur les difficultés qu'ils rencontreront. J'entends ici par 'but' le fait de soutenir, d'accompagner et d'aider le jeune. Tout travailleur social est ancré dans une pratique qui a pour centre la relation d'aide et c'est « principalement [elle]

¹⁴¹ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 46.

¹⁴² B. LAHIRE, Avoir la vocation, *Sciences sociales et sport*, vol. 12, n° 2, 2018, pp. 143-150.

¹⁴³ *Ibidem*.

¹⁴⁴ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 9.

qui procure du plaisir [...] : rencontrer l'utilisateur, lui venir en aide, cet élan vers l'autre »¹⁴⁵. C'est donc le sentiment d'utilité qui permet aux professionnels de surmonter la difficulté et donne du sens à leur activité bien qu'elle ne soit pas facile. « Ce 'sens' du travail apparaît [...] fondamental dans la bonne exécution de celui-ci, au niveau technique et énergétique, mais aussi dans les pratiques 'coopératives' qui mènent à des finalités (résultats) productives. »¹⁴⁶

Il est possible d'en déduire que c'est en exerçant leur travail avec passion que les professionnels arrivent à apporter une aide véritable. C'est en croyant, eux-mêmes que la difficulté est surmontable qu'ils transmettent ces mêmes valeurs d'espoir à l'adolescent. Il ne faut pas oublier que les jeunes de 14 à 20 ans de l'hébergement sont totalement perdus et ont généralement des parents qui ne sont plus dans la course. Ils ont également besoin de tester les limites de leur entourage pour s'assurer de pouvoir avancer, grandir et, *in fine*, s'individualiser tout en bénéficiant d'un soutien. Une fois accueillis au sein de l'institution, ce sont les professionnels qui font partie de leur entourage, qui doivent les soutenir tout en devenant le réceptacle des transgressions qui testent les limites.

« Devant les difficultés [...], celui qui aime, qui est convaincu, enthousiaste, [...] continue de marcher, il surmonte les obstacles et il entraîne les autres »¹⁴⁷. Ainsi, les situations complexes auxquelles font face les travailleurs sociaux peuvent autant être source d'épuisement professionnel, dans le sens où ils peuvent se sentir dépassés par celles-ci, mais elles peuvent être aussi un réel levier pour accompagner les jeunes en difficulté. Cela permet de montrer, en quelque sorte, l'exemple aux jeunes et leur permettre de croire en une possibilité de changement. Cependant, il faut tout de même faire preuve d'éthique et respecter la déontologie. Il ne faut pas laisser les difficultés prendre le dessus et envahir tout le champ professionnel.

¹⁴⁵ A. BEHAEGEL, *La question du plaisir au travail telle qu'elle se pose au travailleur social : pour une pensée de l'autonomie individuelle et collective*, Mémoire de fin d'études, Université Libre de Bruxelles, 2010.

¹⁴⁶ A. ROCHE, Donner du sens au travail : la question de la reconnaissance de l'utilité sociale, *Actes de la Journée de recherche Institut Psychanalyse & Management sur le thème : Le Travail du Sens : De la souffrance au travail à la reconnaissance et à la considération*, Lyon, 2014, p. 3.

¹⁴⁷ O. M. AIVANHOV, Pensée du lundi 4 avril 2011, *Pensées quotidiennes*, Editions Prosveta, Fréjus, 2010.

3.1.3. La déontologie et l'éthique

J'en arrive alors à l'importance de respecter la déontologie et son éthique personnelle au sein d'une profession qui peut s'avérer parfois compliquée. Au départ de mon analyse, je ne pensais pas aborder ces concepts mais ils ont été abordés durant mes entretiens, même explicitement dans celui que j'ai mené avec un éducateur de l'institution¹⁴⁸. Bien qu'il s'agisse d'un vaste sujet, j'ai finalement décidé de le traiter en me focalisant sur les principes qui consistent à ne pas tout accepter et à séparer le professionnel du personnel.

3.1.3.1. Ne pas tout accepter

Lorsque que l'on fait référence à la déontologie et à l'éthique, cela implique nécessairement une prise de décision à faire quelque part. En effet, ces notions sont évoquées lorsqu'il faut se questionner sur ce qu'est la 'bonne' ou 'mauvaise' façon d'agir¹⁴⁹. Dans le cadre de la prise en charge au sein de l'hébergement, comme le dit le coordinateur dans ses propos, il faut, en premier lieu, se demander si le placement est « *opportun* » avant même d'accepter la demande provenant des mandants¹⁵⁰. Les professionnels du milieu doivent rester conscients de l'accompagnement qu'ils peuvent apporter aux jeunes en fonction des problématiques qu'ils traversent. Si l'aide proposée n'est pas adaptée, il faut les rediriger vers une autre prise en charge ou, du moins, questionner le mandant sur la pertinence de la demande. Une fois la prise en charge acceptée, il y a également des choix à faire par rapport à l'accompagnement :

« *Et donc, oui, il faut vraiment adapter beaucoup de choses hein. Même si on reste dans une réalité institutionnelle avec des règles qui doivent être globalement les mêmes pour tout le monde. [...] Mais, en sachant, que oui, on est, de nouveau, en fonction des besoins des jeunes. Ça peut être adapté, mais c'est pas adaptable à l'infini non plus. Sinon la règle perd du sens.* »¹⁵¹

En ce sens, il est utile de ne pas s'arrêter à la simple transgression des règles. Il faut également considérer les motivations sous-jacentes au non-respect d'une règle au sein de l'hébergement et agir en conséquence lorsqu'il s'agit de sanctionner ou de recadrer un

¹⁴⁸ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 46.

¹⁴⁹ D. KAMINSKI & M.-S. DEVRESSE, LCRIM2304 : *Ethique des pratiques criminelles*, Université Catholique de Louvain, 2021.

¹⁵⁰ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 44.

¹⁵¹ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 22.

comportement. Lorsqu'il reste nécessaire de revenir sur des actes problématiques similaires, la réaction se doit d'être différente en fonction de ce qu'elle implique :

« Je crois qu'on revient autant sur le fait qu'il ne se lève pas. On l'aborde... On aborde la problématique différemment. On travaille peut-être en amont, comme je citais comme exemple, s'il a du mal à se lever parce qu'il a du mal à se coucher... Bah voilà, on essaye de conscientiser, de le sensibiliser au niveau de l'importance d'avoir ses heures sommeil. Voilà. Si c'est... Si c'est plus... Besoin d'une médication parce que trop nerveux, ce genre de chose, hyperactif, ce genre de truc. Ben voilà, alors à ce moment-là, on envisage le processus en route pour qu'il aille... Voilà, il puisse voir un professionnel qui fasse un peu l'état des lieux de ce qu'il a besoin au niveau de sa santé quoi. »¹⁵²

Finalement, les travailleurs sociaux doivent faire un choix entre ce qu'ils acceptent et ce qu'ils n'acceptent pas mais ils doivent aussi choisir la manière dont ils refusent certaines choses pour agir de façon adaptée. De plus, il existe également différentes manières de répondre à une règle non respectée en fonction de la fréquence et de la gravité du comportement. Si cela devient trop répétitif, il est possible de demander un recadrement au niveau du coordinateur qui tentera de cerner le nœud du problème et les potentielles pistes de solutions avec le jeune¹⁵³. Somme toute, si cela n'aide toujours pas à résoudre le problème, il incombe à l'équipe d'en avertir le mandant qui pourra, de ce fait, invoquer de nouvelles mesures juridiques¹⁵⁴ pour répondre aux actes qui persistent.

Pourtant, quand bien même l'intervention d'un tiers est envisageable, cela ne réduit pas l'impact personnel que peuvent avoir certains comportements ou échecs de recadrage sur les professionnels. C'est ici qu'intervient la nécessité de faire la part des choses entre le professionnel et le personnel.

¹⁵² Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 38.

¹⁵³ *Ibidem*, p. 34.

¹⁵⁴ Ces mesures peuvent être de l'ordre de l'interdiction de certaines fréquentations, d'un écartement dans une autre institution, I.P.P.J par exemple, pendant 15 jours, aussi appelé Time Out, de la clôture du mandat pour un placement dans une autre institution, etc.

3.1.3.2. Séparer le professionnel du personnel

Dans un domaine qui peut être envahissant, à cause du contact quotidien avec les jeunes, et qui peut parfois toucher personnellement, il est important pour les professionnels de mettre de la distance entre ce qui leur arrive et la personne qu'ils sont. D'ailleurs, la psychologue que j'ai interrogée précise que « [...] les équipes éducatives, [...] ont l'impression que quand ça fonctionne pas, c'est un échec personnel »¹⁵⁵. Autrement dit, il faudrait éviter de prendre personnellement les difficultés qui peuvent être rencontrées. En échouant à certaines pratiques ou méthodes, ce n'est pas le professionnel qui est 'mauvais', « c'est peut-être que, tout simplement, [il] n'a pas appliqué la bonne stratégie, [il] n'a pas fixé le bon objectif... »¹⁵⁶.

Dans cette même idée, il faut aussi, de nouveau, questionner les raisons intrinsèques de chaque comportement que peuvent poser les adolescents. L'être humain cherche toujours « à expliquer des événements quotidiens, c'est-à-dire ce [qu'il fait], ce qui [lui] arrive, ce que les autres font et ce qui arrive aux autres »¹⁵⁷. Il essaye d'intellectualiser le monde qui l'entoure pour comprendre les causes qui sous-tendent chaque action et chaque situation. Cependant, selon ce concept psychologique de l'attribution causale, il arrive très souvent de se tromper sur l'interprétation du comportement des autres :

« Là, le principe de d'attribution ! On attribue très très vite à l'autre une intention ou un... Plutôt que de demander 'tiens tu as fait ça, tu as dit ça ou tu n'as pas fait ça, tu n'as pas dit ça, est-ce que tu peux m'expliquer pourquoi ?' Mais non... On entend vite, hein, 'on l'intéresse pas' ou 'il se croit plus malin que les autres' »¹⁵⁸

De ce fait, le travailleur social ne doit pas, d'une part, se considérer comme un 'mauvais professionnel' lorsqu'il échoue à un objectif avec un jeune. D'autre part, si l'adolescent peut parfois se montrer réticent, désengagé, agressif voire violent, ses comportements ne sont pas nécessairement dirigés vers la personne à laquelle il s'oppose mais ils peuvent, parfois, être une réaction à la fonction que cette même personne peut représenter.

¹⁵⁵ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 20.

¹⁵⁶ *Ibidem*.

¹⁵⁷ S. DELOUVEE, 6. Attribution causale, *Manuel visuel de psychologie sociale*, Paris, Dunod, 2018, pp. 111-130.

¹⁵⁸ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 11.

C'est notamment ce que supposait le directeur de l'institution dans ses propos que j'ai cités plus haut, dans le contexte de la vocation professionnelle :

« [...] j'ai toujours considéré que ce n'est pas moi, personnellement, qu'il agressait, c'était l'éducateur, finalement, en face de lui qu'il agressait. »¹⁵⁹

Enfin, la dernière chose qui est ressortie de mon analyse et qu'il me semblait important d'expliquer ici concerne l'investissement personnel d'un professionnel dans sa pratique. Certes, j'analysais, plus haut, le fait qu'exercer sa profession avec le cœur, avec passion et enthousiasme favorisait un 'meilleur' accompagnement. Cependant, il faut également arriver à garder une certaine neutralité, trouver un juste milieu. Il faut s'investir dans l'aide apportée au jeune mais pas trop non plus, sinon cela peut mener à des conflits :

« C'est un subtil mélange des deux. Parce que quand c'est trop comme ça, ça pose problème au binôme, en fait, qui a l'impression de se retrouver... Comme un parent convoqué par l'école quand il y a des difficultés et d'avoir les collègues 'oui mais ça, ça, ça, ça ne va pas', etc. Et ça, ça ne va pas non plus parce que c'est une équipe. Donc c'est pas un binôme d'éducateurs référents qui doit rendre des comptes aux autres éducateurs. »¹⁶⁰

En ce sens, il faut alors mettre une distance suffisante entre les jeunes et l'investissement personnel mis dans leur prise en charge pour deux raisons qui sont apparues dans mes entretiens : (1) cela permet d'éviter de prendre les provocations des adolescents comme personnellement dirigées ou les échecs comme une faillite personnelle ; (2) cela permet également de ne pas se confronter au reste de l'équipe qui garde, peut-être, une position plus distante par rapport à la situation lorsqu'ils ne sont pas référents¹⁶¹. Cependant, ce sont des choses qui s'apprennent certainement avec le temps. Un jeune diplômé qui se lance dans le travail social peut avoir tendance à énormément s'investir dans son activité, pour 'bien' faire les choses et peut, de ce fait, avoir du mal à créer cette distance, d'où l'importance d'avoir de l'expérience.

¹⁵⁹ *Ibidem*, p. 9.

¹⁶⁰ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 27.

¹⁶¹ Pour rappel, les référents sont les principales personnes à agir aux niveaux des démarches du jeune, des rendez-vous, de la famille, etc. Ils sont désignés par le coordinateur et comprennent 2 éducateurs et une psychologue.

3.1.4. *L'expérience sur le terrain*

« C'est un métier qui ne s'apprend que sur le terrain. Pour moi, on va à l'école pour apprendre à apprendre [...] pour s'ouvrir les yeux et les oreilles, pour pouvoir acquérir l'expérience et le savoir nécessaire. Mais, c'est un boulot trop... Trop basé sur les relations humaines que pour se contenter de la théorie et c'est énormément de pratique pour peu de théorie. »¹⁶²

Comme vu précédemment, pour exercer dans un tel domaine, avec les difficultés qui lui sont propres, il est nécessaire de se forger une expérience sur le terrain. D'une part, c'est grâce à l'expérience acquise sur le terrain que les étudiants projetant de travailler dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse peuvent envisager les différents enjeux du métier et décider de continuer sur cette voie ou non. C'est pour cela que, comme le dit l'éducateur, « ce sont des études qui ont le plus de pratique justement »¹⁶³.

D'autre part, une fois diplômé et engagé au sein d'une institution, l'expérience continue de forger et d'aider les travailleurs dans leur activité, que ce soit par rapport aux difficultés ou leur pratique en générale. Plus un professionnel exerce sur le terrain, plus il rencontre et connaît des situations différentes. C'est ce qui, par la suite, permet d'avoir « une vision 'plus méta' »¹⁶⁴, d'avoir plus de recul sur sa pratique et les actions à poser dans des contextes déjà rencontrés auparavant. Cela se remarque notamment dans le discours des professionnels que j'ai interviewés. En fonction de leur parcours, des différentes institutions où ils ont travaillé et de leur ancienneté dans le domaine, ils ne vont pas avoir le même discours par rapport aux sujets que je leur propose d'aborder. Leur vision des choses a été construite par leur expérience.

En résumé, travailler dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse implique nécessairement de faire face aux difficultés. Les raisons pour lesquelles une personne décide de se lancer dans ce champ professionnel ainsi que l'utilité et le sens qu'elle lui donne permettent de minimiser celles-ci ou, du moins, de continuer d'avancer malgré elles. Cependant, même si elles peuvent aussi se révéler utiles par moment, il faut toujours garder en tête les questions d'éthique et de déontologie. Il faut au maximum rester dans une pratique 'qualitative' et qui n'envahit pas la vie privée des professionnels. Enfin, c'est

¹⁶² Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 54.

¹⁶³ *Ibidem*.

¹⁶⁴ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 12.

un secteur qui nécessite d'acquérir de l'expérience, depuis les études et après l'obtention du diplôme, puisque c'est elle qui permet d'être plus confiant dans sa pratique et d'envisager les situations différemment.

Cela dit, c'est justement parce que c'est un domaine difficile, qu'il ne faut pas être seul ! Le travail d'équipe est primordial pour assurer une bonne prise en charge et j'expliquerai ses différents aspects dans la suite de cette partie d'analyse sur base de mes données.

3.2. Le travail d'équipe

« Dans les lourds dossiers, parce qu'on en a pour l'instant... Dans les très lourds dossiers, avec des jeunes qui ont fait le tour de... Par exemple, des structures de la santé mentale etc. Si on veut pouvoir se dégager d'une vision un peu figée, pour moi, dans les lourds dossiers, il faut pas être tout seul en fait. »¹⁶⁵

« Tous, les éducs, comme les jeunes, à un moment donné on est dans les cordes avec un jeune ou plusieurs jeunes. Donc le travail d'équipe est super important. C'est impossible de travailler ici en étant seul. C'est pas possible. »¹⁶⁶

Comme le précisent les différents professionnels que j'ai interviewés, il faut être plusieurs pour travailler avec des populations difficiles. Je décrirai donc, dans un premier temps, les différents types de collaborations qui existent au sein de l'institution. Dans un second temps, j'analyserai en quoi le travail d'équipe peut s'avérer autant bénéfique pour soutenir les jeunes que les travailleurs sociaux. Enfin, dans un dernier temps j'évoquerai que même si les professionnels exercent dans un domaine où ils doivent, eux-mêmes apporter de l'aide aux adolescents, ils ne doivent pas hésiter à faire aussi appel à l'aide lorsque cela est nécessaire. Dans le cas contraire, ils risqueraient de mettre en péril leur pratique et leur bien-être personnel.

¹⁶⁵ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, pp. 19-20.

¹⁶⁶ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 48.

3.2.1. Travailler en collaboration

D'après mes entretiens, j'ai pu répartir les types de collaborations en deux sous-groupes : les collaborations extérieures à l'institution et les collaborations en interne. À l'intérieur de ceux-ci, il existe également différentes subdivisions que j'expliquerai pour que le rôle de chacune, dans la prise en charge, puisse être clair.

3.2.1.1. Collaboration avec l'extérieur

La première collaboration extérieure qui doit se mettre en place et ce, dans l'idéal, avant même que la demande soit acceptée, concerne la collaboration avec le mandant. En effet, lorsque le coordinateur reçoit la demande de prise en charge il doit pouvoir avoir assez d'informations entre les mains pour décider d'accompagner l'adolescent ou non. La majorité des jeunes étant déjà passés par plusieurs institutions, il est aussi intéressant d'avoir accès aux rapports de celles-ci pour comprendre ce qui n'a pas fonctionné là-bas et pouvoir envisager, en amont, comment ne pas reproduire les mêmes schémas.

« Le syndrome de la patate chaude, c'est une grosse catastrophe hein, parce que c'est vraiment tous ces gamins un peu incasables hein. Ils sont aux frontières de tout. Et là, il faut être au courant de l'histoire du gamin et des éléments d'anamnèse qui font, qu'à un moment donné, il y a eu ce parcours chaotique pour essayer de ne pas le reproduire. Et ça, ça se réfléchit en amont. A. : Mais ça se réfléchit quand du coup ? En réunion ? P. : Ça doit se réfléchir avant, pour moi, à la demande. Tu vois, quand on a une demande de ce type-là c'est que... Les délégués puissent jouer cartes sur table en termes de parcours du jeune. »¹⁶⁷

Cependant, cette transparence avec le mandant ou les délégués des institutions mandantes n'est pas toujours présente. Il y a cette peur du « syndrome de la patate chaude ». Lorsque les adolescents enchaînent prise en charge sur prise en charge, les personnes qui tentent d'en demander une nouvelle peuvent avoir craindre, en révélant toutes les informations, que le dossier soit refusé « *parce que les places sont chères* »¹⁶⁸. Dans le cas où la demande est acceptée, cette collaboration perdure pendant toute la durée du mandat pour suivre et évaluer l'évolution (ou non) de la situation du jeune.

¹⁶⁷ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 29.

¹⁶⁸ *Ibidem*.

Ensuite, viennent les collaborations avec d'autres institutions ou structures d'aide. Ce sont celles qui permettront d'aider le jeune à travailler sur certaines problématiques en particulier. Par exemple, pour un adolescent qui a des problèmes de consommation, l'équipe va envisager de le mettre en contact avec une institution qui s'occupe de traiter les comportements à risque, les addictions, etc.

« C'est le dispositif qui doit se construire avant l'entrée du gamin, d'avoir des partenariats qui soient déjà là, pour pouvoir avoir une prise en charge qui soit la meilleure possible et pas se retrouver avec le syndrome de la patate chaude. »¹⁶⁹

Ce travail, en équipe avec des professionnels externes, permet à ceux qui travaillent à l'institution d'envisager une aide « multidisciplinaire [et ne pas se retrouver] bloqués parce que, pendant le traitement ils ne peuvent pas ou pas assez faire appel à d'autres professionnels »¹⁷⁰. Cela peut également concerner des structures qui n'ont pas comme but premier et explicite d'aider les jeunes comme des centres de loisir, entre autres.

La dernière collaboration extérieure à envisager pour accompagner les adolescents au mieux, que j'ai déjà abordée dans ma partie de contextualisation, concerne l'intégration des parents, ou de la famille en général, dans la prise en charge. Puisque « le maintien des liens des enfants placés avec leurs parents est devenu l'axe qui structure les interventions de protection de l'enfance »¹⁷¹, il faut alors aussi travailler avec eux. Autrement dit, il faut prendre régulièrement contact avec la famille, récolter le point de vue de celle-ci sur la situation, être à l'écoute de ses propres demandes, rester attentif à ce qu'il se passe dans la famille lorsque le jeune retourne en week-end chez elle, etc. Cette collaboration est tout aussi importante que les autres mais peut, parfois, se révéler plus compliquée. Comme déjà dit, ce sont des jeunes qui ont « pour ainsi dire, plus de parents, plus de... Enfin, ils ne sont plus inscrits là-dedans quoi »¹⁷². Les parents ou la famille peuvent alors être totalement désengagés de la situation et rendre la prise en charge plus difficile.

¹⁶⁹ *Ibidem*, pp. 28-29.

¹⁷⁰ J. BECKERS, Le travailleur social et sa pratique, *Déviance et société*, vol. 3, n° 3, 1979, pp. 265-278.

¹⁷¹ C. JUNG, Chapitre 2. L'enfant et le retour de la question sociale, *Protéger l'enfant*, Nîmes, Champ social, 2019, pp. 127-249.

¹⁷² Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p.46.

3.2.1.2. Collaboration en interne

« La collaboration à l'intérieur d'une institution est une tâche qui va de soi. En fait, [elle] constitue la preuve de l'authenticité et de la maturité de ceux qui y travaillent »¹⁷³. C'est encore plus le cas dans le cadre d'un service qui héberge des jeunes. Effectivement, eux sont présents tous les jours, les travailleurs sociaux non. Ils ont des horaires de travail définis et des jours de congés. Ainsi, pour assurer une cohérence et une continuité dans le suivi, la collaboration entre les membres du personnel est nécessaire.

Le travail d'équipe en interne implique différentes tâches : rapporter ce qu'il se passe¹⁷⁴ au quotidien, pour que l'équipe qui prend le relais, soit au courant de ce qui s'est passé la veille ; s'assurer que le travail est bien fait pour toujours rester dans l'optique d'un accompagnement qualitatif ; faire le point régulièrement. J'approfondirai surtout ce dernier point qui a davantage été abordé au cours de mes entretiens.

Tout d'abord, pour chaque jeune, trois référents sont désignés. Il semble important que plusieurs personnes soient chargées de suivre le jeune puisque, comme cité au début de cette partie sur le travail d'équipe, il y a forcément « *un moment donné [où] on est dans les cordes avec un jeune ou plusieurs jeunes* »¹⁷⁵.

« *Donc il y a 2 éducateurs de l'équipe qui sont détachés pour le suivi d'un jeune, que ce soit le suivi administratif, judiciaire, scolaire, familial, et plus... Un peu plus relationnel. Il y a donc 2 éducateurs qui sont détachés pour suivre ce jeune-là quoi. Et donc, il y a des moments qui sont prévus pour ces éducateurs-là, passer des temps plus particuliers quoi.* »¹⁷⁶

De plus, cette collaboration entre référents permet également de se répartir les démarches à effectuer pour le jeune de manière à ce que tout soit fait à temps : prise de rendez-vous avec la famille, rendez-vous médicaux si nécessaire, inscription à l'école, etc. *In fine*, ils se répartissent les différents objectifs mis en place avec le jeune au sein du Projet Educatif Individuel, sans oublier ceux précisés dans le mandat.

¹⁷³ J. BECKERS, *op. cit.*

¹⁷⁴ *Ibidem.*

¹⁷⁵ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 48.

¹⁷⁶ *Ibidem*, p. 47.

Cependant, même si les référents pilotent la situation du jeune ainsi que les choses à mettre en place, toutes « *les décisions qui sont prises en petit comité donc les référents éducatifs, psy et coordo, sont basées sur le point de vue de l'équipe* »¹⁷⁷. La collaboration ne s'arrête donc pas aux 'mises à jour' des événements quotidiens et à la répartition des tâches entre référents. L'équipe de l'hébergement, au complet, participe à la prise en charge des adolescents.

« *Tous les lundis* »¹⁷⁸, de manière hebdomadaire donc, l'équipe se réunit pour faire le point sur la situation de chaque jeune, son évolution et discuter des démarches à suivre :

« *Voilà, on essaye de renvoyer un peu les axes de travail avec les jeunes et les différents jeunes qui sont réfléchis en temps d'arrêt. Et, euh, et donc voilà chaque... Chaque éducateur de l'équipe peut, aussi... Voilà, donner son avis, son opinion, ses idées pour arriver à travailler et accompagner le jeune dans ce qui a été décidé dans son projet éducatif. Mais c'est partagé en réunions pluridisciplinaires.* »¹⁷⁹

En ce sens, chaque membre de l'équipe est au courant de toutes les décisions qui sont prises et peut également participer à celles-ci. De plus, ce sont des réunions pluridisciplinaires et qui réunissent donc différents 'types' de professionnels. Comme je l'ai moi-même remarqué dans la récolte de mes données, le parcours de chaque professionnel, sa spécialité, son expérience personnelle et son ancienneté sont des facteurs qui influencent et construisent leur point de vue.

« *parce qu'on fonctionne pas tous de la même façon et heureusement hein !* »¹⁸⁰

Par conséquent, ce type de réunion permet de récolter tout un panel d'avis sur la situation d'un jeune et d'élargir le champ des possibles dans les décisions à prendre. Cela peut également servir à revenir sur la cohérence de l'équipe et la démarche générale à respecter pour que le cadre institutionnel reste stable et solide.

¹⁷⁷ *Ibidem*, p. 50.

¹⁷⁸ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, 38.

¹⁷⁹ *Ibidem*, p. 38.

¹⁸⁰ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 24.

3.2.2. *Instaurer un cadre institutionnel stable et solide*

Pourquoi est-il nécessaire de chercher à garder un cadre institutionnel stable et solide ? En ce qui concerne l'accompagnement des adolescents, il l'est pour deux raisons : « la première concerne le fait que le cadre définit un espace de limites [...] la deuxième [concerne son] effet 'thérapeutique' ou facilitateur »¹⁸¹.

De nouveau, il est important de garder en tête que les adolescents de l'hébergement sont parfois 'sans parent' ou, autrement dit, sans parent qui assure les fonctions parentales nécessaires à leur développement. Le cadre est ce qui définit et délimite les règles à respecter. De la même manière que l'attachement à ses parents est important pour le développement, le cadre que ceux-ci sont censés instaurer est aussi une base de sécurité. Il permet « d'explorer en toute sécurité les aspects dangereux de son monde [...] »¹⁸². Les jeunes de l'institution n'ont, généralement, pas bénéficié de ce cadre sécurisant, d'où le fait d'accorder de l'importance à sa stabilité et sa solidité au sein de l'institution.

Toujours au niveau de l'accompagnement, le cadre permet également d'observer le comportement du jeune face à celui-ci. Délimiter ce qui est accepté ou non est une manière de voir comment les jeunes vont aussi modifier, dépasser ou rompre ce cadre. De cette façon, il sera possible d'identifier ses modes de fonctionnement et de travailler dessus par la suite. Le cadre est alors un outil qui aide et oriente la prise en charge.

De plus, un cadre qui reste toujours le même est aussi bénéfique à l'équipe. Lorsqu'il y a des règles et des procédures à respecter, la duplication est facilitée. Ceci permet, notamment pour le coordinateur de service de « veiller à ce que les compétences propres soient respectées. Lorsque le but de l'institution est régulièrement évalué en fonction de la qualité des services offerts, il est possible de corriger à temps toute déviation »¹⁸³. En d'autres termes, cela permet de rester dans une 'bonne' pratique institutionnelle.

Cependant, au niveau de l'équipe, le cadre n'est pas toujours bien défini ou respecté. C'est notamment quelque chose que j'ai pu constater par les dires du directeur :

¹⁸¹ E. ZECH, LPSP1308 : *L'entretien d'aide*, Université Catholique de Louvain, 2019.

¹⁸² *Ibidem*.

¹⁸³ J. BECKERS, *op. cit.*

« Je crois qu'on parle beaucoup dans les institutions et beaucoup pour ne rien dire. Ou beaucoup pour... Pour papoter quoi. Les réunions d'équipe interminables... Ça manque parfois de productivité quoi, de... D'efficacité. [...] 3h de réunion où chacun finalement dépose son truc. Voilà. Et, je pense qu'il y a souvent d'ailleurs de la frustration après des longues réunions. Mais ça, c'est un truc que j'essaye de faire comprendre aussi ici. Ça n'a pas de sens. Pour moi, ça n'a pas de sens. On a pu démontrer l'inefficacité de faire se rencontrer 10 personnes pendant 3h, ça ne marche pas. Ou alors, tu dis, on fait une réunion où on partage nos sentiments, nos émotions, notre ras-le bol, enfin tout ce qu'on veut. Et puis, on fait une réunion sur les stratégies, enfin sur l'analyse de situations, plus une réunion sur les stratégies mais il faut... Il faut, pour moi, cadrer ça. »¹⁸⁴

Selon lui, les réunions d'équipe ne sont pas assez cadrées. Mon objectif, ici, n'est pas de déceler le vrai du faux et de mener mon enquête par rapport à la pratique institutionnelle. Cependant, en restant dans l'idée que la modification, le dépassement ou la rupture du cadre est révélatrice d'une manière de fonctionner, j'ai tout de même analysé ses propos. En effet, j'ai cherché à saisir le point de vue, sur ses réunions et 'papotages', des personnes qui, contrairement au directeur, sont au contact quotidien des jeunes. Par cela, j'ai découvert une nouvelle vision du travail d'équipe.

3.2.3. Faire partie d'une équipe soudée

« Dans l'équipe des relations d'amitié très fortes. Il y a des gens qui s'appellent à toute heure du jour et de la nuit parce que... Parce qu'on est amené à entendre et à vivre des choses très compliquées et donc ça amène à vivre des sentiments très forts avec les gens. »¹⁸⁵

Au travers de mes entretiens, j'ai découvert que l'équipe de l'hébergement n'était pas seulement soudée dans les objectifs et les valeurs de l'institution mais également dans les relations qu'elle crée. En effet, en adoptant une position basée sur les événements que sont amenés à vivre les travailleurs sociaux, il est possible de comprendre l'importance de ces liens. Ceux-ci ont d'ailleurs aussi un impact sur la qualité de l'accompagnement.

¹⁸⁴ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 11.

¹⁸⁵ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 48.

« L'entraide évoquée par de nombreux professionnels ne va pas de soi dans la mesure où elle suppose d'accorder aux autres un peu de son temps dans un contexte marqué par la surcharge de travail. Pourtant, cette entraide peut prendre de multiples formes (répondre aux appels téléphoniques d'utilisateurs ou les recevoir à la place d'un collègue déjà occupé ou en congé, aider spontanément un collègue dans la résolution d'une situation préoccupante ou complexe, offrir son expérience aux derniers arrivés dans le service, remplacer au pied levé pour une mission un professionnel absent ou indisponible...) »¹⁸⁶

La solidarité créée permet de toujours assurer ses fonctions même quand certains imprévus peuvent faire surface. En ce sens, si les liens sont forts entre les membres du personnel, il y aura, facilement, toujours quelqu'un pour prendre le relais dans la prise en charge des jeunes si nécessaire. Cette entraide permet de faciliter le travail mais elle permet, en outre, de soutenir les travailleurs sociaux face aux difficultés, face à des moments d'épuisement ou de découragement¹⁸⁷. Ainsi, il devient plus aisé pour eux de faire face aux difficultés caractéristiques du domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. C'est « une base indispensable pour pouvoir défendre de manière collective la continuation de leur mission »¹⁸⁸. Cette ambiance de solidarité se retrouve également dans les réunions d'équipe. A première vue, elle peut paraître comme une perte de temps pour des personnes qui ne sont pas au contact quotidien avec les adolescents. Cependant, elle a son utilité et est source d'aide dans la pratique :

« Si, en réunion, l'éducateur ramène une grosse difficulté à travailler avec un jeune, si les conseils ou les approches différentes conseillées par les collègues...
« Bah, tiens, t'as déjà essayé ça ? », « Bah quand tu travailleras avec moi, mets-toi plus en retrait, moi je vais essayer de désamorcer un peu de difficulté quand on est deux »... Si ça, ça ne suffit pas, de nouveau, une rencontre avec le coordinateur, avec le jeune pour un peu trianguler. Un peu voir... Il est où le nœud du problème quoi. »¹⁸⁹

¹⁸⁶ M. JEAN-PHILIPPE, De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux, *Informations sociales*, vol. n° 167, n° 5, 2011, pp. 123-130.

¹⁸⁷ *Ibidem*.

¹⁸⁸ *Ibidem*.

¹⁸⁹ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, pp. 39-40.

3.2.4. *Faire appel à l'aide*

Pour finir, dans un domaine où les professionnels ont pour mission de venir en aide aux usagers de l'institution, il faut parfois qu'ils s'accordent, eux-mêmes, de demander de l'aide lorsque c'est nécessaire. L'être humain n'est pas parfait, tout le monde a des failles et il faut accepter d'avoir des difficultés surtout lorsqu'elles peuvent être rencontrées au quotidien de par la nature du travail dans un Service Résidentiel Spécialisé.

3.2.4.1. Solliciter les collègues et la hiérarchie

« Le soutien social [est] une ressource importante pour faire face aux événements stressants vécus sur le lieu de travail. Ce soutien va laisser penser à la personne qu'elle est estimée et valorisée et sa perception du niveau de stress va ainsi être diminuée. Les principales sources de soutien sont les collègues et la hiérarchie. »¹⁹⁰

D'une part, le soutien de la hiérarchie s'illustre, comme évoqué plusieurs fois, par sa disponibilité pour aider les équipes et pour régler les problèmes avec certains jeunes. D'autre part, celle-ci se doit de reconnaître le travail 'qualitatif' pour encourager les équipes mais aussi les jeunes. En ce sens, la hiérarchie n'est pas là uniquement pour contrôler et sanctionner. Elle peut également être source de félicitations.

« Donc, voilà, quand je vois un jeune dans mon bureau, soit c'est pour le féliciter, soit c'est pour remettre un cadre derrière. »¹⁹¹

De plus, comme abordé dans le cadre de l'équipe soutenance, faire appel aux collègues et à la hiérarchie permet de ne pas rester dans une vision figée de la situation. En d'autres termes, cela aide le travailleur social à ne pas rester bloqué dans une position où il ne croit plus en une issue positive de l'accompagnement d'un jeune, où il perd espoir. Si chaque professionnel ose demander de l'aide et évoque ses difficultés aux autres, ils pourront discuter des raisons qui fondent ses croyances et trouver, ensemble, une solution au problème. De cette manière, celui qui commençait à douter de la situation peut se remettre

¹⁹⁰ E. LA ROSA-RODRIGUEZ *et al.*, Évaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite cité in L. DURAND, *La violence dans les services sociaux : situation dans les services d'aide contrainte du canton du Jura*, Travail de Bachelor, Haute-Ecole de Travail Sociale, Valais, 2017.

¹⁹¹ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 42.

dans une attitude favorable à l'aide et au soutien puisque celle-ci est un des déterminants principaux au changement de comportement chez les adolescents.

« 'Ah, OK, toi t'y qui crois pas du tout. Qu'est-ce qui... Quelle serait la première petite chose qui pourrait te faire changer d'avis ?'. Et, on revient, les petites choses observables. 'Ah, ben moi, je changerai d'avis à partir du moment où il saura se lever le matin alors quoi' ou 'sa chambre sera en état' ou 'il prendra sa douche tous les jours parce que là c'est une catastrophe hein'. »¹⁹²

Il faut savoir que les travailleurs ne cherchent pas nécessairement à avoir une solution. Ils sont au contact d'une population difficile, rencontre des situations parfois choquantes et pour pouvoir assurer un travail de qualité ils doivent, avant tout, pouvoir déposer leurs ressentis. L'aide attendue n'est alors pas que pratique mais aussi d'ordre psychologique.

« On se repose beaucoup sur les collègues, sur les échanges qu'on a entre nous, on se permet de dire et d'entendre 'celui-là j'y arrive pas', 'oh purée ce qu'il a fait c'est... [...] Et le fait de le dire nous permet de prendre du recul et je pense que l'optique de tout le monde ici c'est... Ce n'est pas de faire fi du passé mais c'est de se projeter dans l'avenir. Ce qui permet de... Pas de faire fi, mais en tout cas de repartir sur d'autres bases et d'avancer. »¹⁹³

A partir de ces propos, j'ai alors essayé dans l'entretien d'en savoir davantage sur les possibilités de soutien psychologique directement avec les psychologues qui travaillent au sein de l'institution. Ce à quoi l'éducateur m'a répondu :

« E. : Elles vont avoir plus un rôle d'entendre le jeune et idéalement d'entendre les éducateurs. A. : Et elles entendent souvent les éducateurs ou pas ? E. : Non. *rires* Non, en tout cas c'est pas à la hauteur de ce qu'attendent les éducs. »¹⁹⁴

J'en déduis donc que le besoin d'être écouté et de pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique au sein de ce champ professionnel semble important. Je ne développerai pas davantage mon propos sur ce sujet mais il me paraît pertinent de relever que la prise en compte de cette amélioration aurait un impact bénéfique sur la qualité du travail.

¹⁹² Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 25.

¹⁹³ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 48.

¹⁹⁴ *Ibidem*, p. 49.

3.2.4.2. Solliciter une aide extérieure

Enfin, les collaborations avec des institutions extérieures peuvent aussi apporter une aide aux travailleurs sociaux. Grâce à celles-ci, ils peuvent plus facilement penser qu'ils ne sont pas seuls dans la situation et, de ce fait, ne pas se décourager. De surcroît, au même titre que la répartition des missions entre référents, l'association à des structures extérieures au sein d'une prise en charge permet de déléguer une partie du travail. De cette manière, cela peut soulager l'équipe qui, d'ailleurs, n'a peut-être pas les outils adaptés pour traiter certaines problématiques.

« Il faut pas être tout seul, il faut qu'on ait des partenaires extérieurs qui soient là pour permettre de souffler, pour ne pas se décourager, pour ne pas se retrouver, justement, face à quelque chose... Bah voilà, ça va changer jamais »¹⁹⁵

Néanmoins, la sollicitation d'une aide extérieure n'est pas uniquement bénéfique aux professionnels. En plus de permettre à ceux-ci d'être plus confiants et moins stressés dans leur pratique, elle peut aussi s'avérer utile pour les jeunes directement.

« Si on veut tenir, si on veut pouvoir essayer de l'amener à se décaler par rapport à tout ça, il faut qu'on soit pas tout seul. Il faut qu'à un moment donné il puisse aller souffler pendant une semaine, deux semaines, dans une autre structure, revenir chez nous, qu'on puisse retravailler avec lui. 'Tiens, qu'est-ce que t'as appris ? Enfin, qu'est-ce qui fait que ça va être un petit peu différent ?' »¹⁹⁶

Effectivement, il est possible que le jeune ait également besoin d'une 'bouffée d'air' dans une autre structure pour revenir sur de bonnes bases plutôt que, si cela ne se passe pas bien à l'hébergement, de continuer dans des confrontations avec l'équipe éducative.

En résumé, le travail d'équipe peut se jouer à différents niveaux : à l'extérieur comme en interne. Celui-ci est nécessaire pour assurer une cohérence et une continuité dans l'accompagnement. Il permet, aussi, d'assurer autant le bien-être des travailleurs que de rendre l'exercice de leur activité davantage 'qualitatif'. Cependant, la collaboration la plus importante à entretenir dans l'accompagnement, reste celle avec le jeune lui-même.

¹⁹⁵ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 20.

¹⁹⁶ *Ibidem*.

3.3. Le relationnel

Dans l'accompagnement d'un jeune en difficulté, il va de soi que la relation créée avec lui est primordiale. Les professionnels doivent alors développer les aptitudes et les attitudes nécessaires à ce lien.

« Les *aptitudes* sont les moyens, les instruments que le travailleur social utilise pour corriger les dysfonctionnements ou améliorer le fonctionnement. Les plus importants sont : les techniques de discussion, les techniques de traitement, les observations affectives et systématiques, les techniques de prise de contact, etc. [...] Les *attitudes* sont l'ensemble des comportements qui sont caractéristiques pour la profession. »¹⁹⁷

Celles-ci regroupent l'observation, le non-jugement, l'intégration du jeune dans son suivi, le soutien de la parole et du point de vue du jeune, la compréhension du vécu du jeune, entre autres. Ce sont des notions que j'ai retrouvées au sein de mes entretiens et que je ressortirai au cours de cette analyse. Pour commencer, j'aborderai le fait que la relation est l'outil principal de l'institution pour envisager un changement chez les adolescents. J'expliquerai quelles sont ses premières fonctions. Ensuite, je parlerai des attentes que les travailleurs sociaux peuvent avoir envers le jeune et de la nécessité d'être attentif à celles-ci. Puis, je présenterai la notion d'empathie ainsi que son impact sur la relation de confiance. Enfin, j'analyserai en quoi il est important pour tout professionnel de promouvoir la parole du jeune mais également de porter une attention particulière à sa propre manière de communiquer avec lui.

3.3.1. *Le relation comme outil de travail principal*

« On mise sur... Sur le lien, la relation. [...] Parce que s'il n'y a pas ce lien, s'il n'y a pas cette confiance, [...] Il n'y a pas l'impact, au niveau de notre discours, par rapport à un comportement qu'il faudrait recadrer, etc. »¹⁹⁸

En ce sens, le lien de confiance avec le jeune va être la première chose à mettre en place dans l'accompagnement puisque, sans cela aucun travail ne sera envisageable par la suite.

¹⁹⁷ J. BECKERS, *op. cit.*

¹⁹⁸ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 34.

3.3.1.1. Etablir une relation de confiance

Il faut garder à l'esprit que lorsqu'un jeune arrive à l'institution pour sa prise charge, ce n'est pas lui directement qui demande de l'aide. C'est le mandant. De ce fait, l'adolescent n'est pas nécessairement tout de suite réceptif à l'aide qui lui est proposé.

Pour pouvoir travailler avec lui sur les problématiques de sa situation, sur ses difficultés, il faut qu'il puisse s'ouvrir aux travailleurs sociaux pour parler de lui, de son vécu, de sa famille, des événements qu'il a traversés, etc. Ceci n'étant pas une démarche facile pour un jeune qui a certainement perdu confiance en l'adulte depuis longtemps, établir ce lien peut s'avérer complexe :

« Le relationnel. Créer de la confiance avec eux, confiance en l'adulte qui est pour certains brisée, complètement brisée et il faut repartir de 0. Vraiment de 0 et certains ça prend des mois, et des mois, et des mois avant de... D'avoir la relation qui permet d'avancer. »¹⁹⁹

Comme déjà expliqué, les adolescents en difficulté n'ont, en grande partie, pas pu bénéficier d'un attachement et d'un cadre sécurisant au cours de leur enfance. Leurs parents ou leur famille n'ont pas rempli les fonctions parentales de base pour lui permettre d'avancer et de grandir. Le premier rôle de cette relation de confiance va être d'apporter au jeune l'attachement et le cadre dont il a manqué pour lui permettre, cette fois, de s'individualiser au mieux. Il doit être attaché pour pouvoir se détacher. Comment alors, établir ce type de relation avec l'adolescent ?

« Et il faut que le jeune donne sa confiance. Il va pas donner sa confiance à un super pro qui est derrière son bureau avec un tas de machines. Il va donner sa confiance à quelqu'un qu'il sent vibrer pour lui quoi. Ça pour moi c'est... Ça, c'est le point de départ. [...] Ceux qui sont trop techniques et pas assez humains ratent quelque chose dans la relation et ceux qui sont trop humains et pas assez techniques ratent quelque chose dans le processus parce qu'ils ne savent pas mettre en place des trucs. Ils restent juste dans la rencontre de la relation. Mais pour que ça puisse démarrer, il faut une rencontre. »²⁰⁰

¹⁹⁹ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 47.

²⁰⁰ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 4.

En d'autres termes, il va falloir que le travailleur social aille au contact du jeune en tant 'qu'être humain' et non en tant que professionnel. Il doit laisser la théorie, les outils de côté et se mettre dans « la capacité de ne pas savoir »²⁰¹, c'est-à-dire qu'il ne va pas aller à la rencontre de l'adolescent dans l'idée de savoir ce qui est bon pour lui. Il doit chercher à rencontrer celui-ci pour ce qu'il est, non pour ce qu'il a fait.

Grâce à un terme qui est revenu dans mes entretiens et mes recherches sur l'approche systémique, j'ai découvert la notion de « *tuteur de résilience* »²⁰². Elle désigne la posture à adopter par le travailleur social pour aider le jeune à surmonter ses difficultés. Pour se faire, le professionnel doit : (1) manifester de l'empathie et de l'affection envers le jeune, (2) s'intéresser en premier lieu aux côtés positifs de sa personne, (3) lui laisser la liberté de s'exprimer ou non, (4) ne pas se décourager face aux échecs apparents, (5) respecter le jeune dans son parcours face aux difficultés, (6) faciliter l'estime de soi de celui-ci²⁰³. Ayant déjà abordé le point 4 dans les deux premières parties de mon analyse, je développerai donc les autres dans celle-ci.

3.3.1.2. Être l'allié du jeune : co-construction et coopération

Il faut se rappeler que les objectifs à travailler avec le jeune sont définis par le mandat. À partir de cela, il implique donc de coopérer avec l'adolescent autour de ceux-ci. Généralement, ce sont les mêmes objectifs qui sont retrouvés :

« il doit arrêter de consommer, il doit aller régulièrement à l'école, plus de fait qualifié d'infraction, euh... S'investir positivement dans une activité etc. Des gros classiques. »²⁰⁴

Cependant, il peut ne pas être en accord avec eux dans le sens où, pour lui, il n'y a pas d'intérêt à évoluer sur ces points. Ce sont souvent des comportements qu'il perçoit comme utiles pour son fonctionnement. De ce fait, pour pouvoir construire une relation de confiance avec le jeune, il va falloir s'allier à lui et déceler qu'est-ce qu'il considère, lui-même, comme problématique.

²⁰¹ A. VASSEUR & M.-C. CABIE, La relation de confiance fondement de la résilience en psychiatrie, *Recherche en soins infirmiers*, vol. 82, n° 3, 2005, pp. 43-49.

²⁰² Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 26.

²⁰³ J. LECOMTE, Les caractéristiques des tuteurs de résilience, *Recherche en soins infirmiers*, op. cit., pp. 22-25.

²⁰⁴ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 18.

Pour moi, c'est accompagner. L'objectif, il peut changer, il peut se décaler par rapport au mandant, et c'est, quelque part, faire alliance avec le jeune, c'est très thérapie brève. C'est faire alliance et, 'OK, on a un peu décalé l'objectif, comment on va faire en sorte de le présenter à ton juge ou au directeur du SPJ pour que ça passe ? On va le faire ensemble, on est avec toi en fait. ' »²⁰⁵

Le but de ce principe de thérapie brève, en fixant des plus petits objectifs qui sont en lien avec la volonté du jeune, n'est pas d'oublier les objectifs du mandat pour la satisfaire. L'utilité de cette approche thérapeutique est, premièrement de créer du lien avec lui. En effet, en se basant sur les intérêts de l'adolescent, il va davantage s'investir dans la relation et accepter de rentrer en contact avec les professionnels. De plus, si en collaborant avec eux, l'adolescent finit par résoudre un de ses problèmes, même minime, il va commencer à faire confiance aux personnes qui le prennent en charge à l'institution. C'est pourquoi les travailleurs sociaux vont parfois jusqu'à négocier de nouveaux objectifs avec les mandants, chose qui n'est d'ailleurs pas toujours appréciée par ceux-ci :

« on est amené, très souvent, à retourner pour certains jeunes chez son mandant afin de négocier et nous, vraiment parfois, de se mouiller, d'être très limite au niveau... Enfin dans les relations qu'on entretient avec les mandants quoi. Parfois c'est un peu un bras de fer parce qu'on part de ce que veut le jeune et pas de ce que veut le mandant. En tout cas on essaie de trouver un équilibre entre les deux. Et parfois l'équilibre est très précaire quoi. »²⁰⁶

En ce sens, il sera plus facile de travailler avec le jeune pendant le reste de son hébergement en travaillant d'abord sur ses objectifs puisqu'une collaboration entre lui et les professionnels va s'installer. En outre, la thérapie brève permet d'enclencher chez l'adolescent un processus de deutéro-apprentissages²⁰⁷. Autrement dit, elle permet de lui apprendre à successivement « construire une solution, puis à construire une classe de solutions et, enfin, à construire des principes de construction de classes de solutions »²⁰⁸.

²⁰⁵ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 19.

²⁰⁶ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 50.

²⁰⁷ S. HENDRICK, Un modèle de thérapie brève systémique intégrée, *Thérapie Familiale*, vol.28, n° 2, 2007, pp. 121-138.

²⁰⁸ *Ibidem*.

« le principe c'est de se dire que le micro objectif va faire effet boule de neige »²⁰⁹

En principe, les personnes qui tenteront de mettre en place ce processus d'apprentissage et qui seront perçues comme tuteurs de résilience sont les référents désignés pour le jeune. En effet, de par leur fonction ils sont chargés de 'piloter' la situation et de mettre en place toutes les démarches nécessaires. Par conséquent, ils passent davantage de temps avec l'adolescent et connaissent sa situation plus en profondeur ce qui peut mener à une étroite coopération avec lui :

« Abdel [...] a vraiment développé une relation privilégiée avec ses deux référents. [...] Et, on me dit, ça pose problème quand même ! Ça ne fonctionne bien qu'avec ses deux référents. C'est pas un problème ! C'est génial ! C'est plutôt l'inverse. Tu peux pas demander à un gamin, en institution, d'avoir une relation privilégiée avec dix éducateurs ! C'est pas la vie ça. »²¹⁰

Néanmoins, la création d'un lien entre le jeune et ses référents n'implique pas une bonne entente avec tous les professionnels de l'institution. D'ailleurs, la situation inverse peut également se produire. L'adolescent ne va pas nécessairement accepter de créer un lien avec les personnes qui se chargent de lui en priorité :

« Mais les jeunes ne doivent pas se limiter au relationnel avec leur référent. Si ça se passe bien avec d'autres éducateurs, tant mieux. Les référents sont fixés à l'entrée d'un jeune mais on ne sait pas avec quel éducateur il va... Ça va accrocher. Si ça accroche. [...] On ne peut pas se permettre de se fermer à une relation positive. [...] En fait ici, on est vraiment dans la mouise quand il n'y a pas de relation positive. Tout notre relationnel est axé là-dessus, tout notre travail est axé sur le relationnel. »²¹¹

In fine, le but n'est pas qu'un jeune ait une relation de confiance avec ses référents mais qu'il développe une relation positive avec un professionnel de l'institution, peu importe sa fonction. Cette personne pourra jouer le rôle du tuteur de résilience et c'est au départ de celle-ci qu'un accompagnement et une évolution seront envisageables.

²⁰⁹ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 20.

²¹⁰ Ibidem, p. 26.

²¹¹ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 52.

3.3.2. Les attentes envers le jeune

Comme précité, le tuteur de résilience doit s'intéresser aux points positifs qui concernent le jeune et ne pas se décourager face aux échecs. De ce fait, il doit être ouvert au changement et ne pas estimer qu'il ne pourra rien changer même si cela paraît complexe :

« Si ta vision c'est que s'est figé, c'est râpé hein. Et si, en plus, tu leur dis c'est pas figé mais qu'en même temps ton fonctionnement est figé, tu les mets dans une belle double contrainte hein. On te dit que c'est pas figé mais en même temps on considère que c'est figé. »²¹²

Comme le souligne la psychologue que j'ai interviewée, il ne faut pas seulement évoquer qu'il y a un espoir d'évolution mais réellement le penser. Cela implique d'être attentif à ses attentes pour ne pas tomber dans des cas de prophéties auto-réalisatrices. Le principe de la thérapie brève a alors tout son intérêt ici. Effectivement, il est plus difficile d'envisager un changement si les attentes sont grandes. Par exemple, si l'objectif est d'amener le jeune à stopper toute consommation de stupéfiant(s) au cours de sa prise en charge, il sera plus difficile d'espérer arriver à un résultat positif. Au contraire, si l'objectif est de réduire la consommation comme ne pas consommer avant d'aller au travail, dans ce cas une issue favorable sera plus envisageable.

« C'est bien, là, la vision thérapie brève. C'est que c'est l'effet boule de neige. Un petit changement peut apporter des plus gros changements. Souvent, ils ont le sentiment que la situation elle est figée, comme si c'était figé dans le temps et parfois le fait de les amener à envisager une petite attente, un petit changement... En sachant qu'il y a des choses qui ne vont pas changer, et c'est pas grave ! »²¹³

Parfois, il est également nécessaire de se dire que certaines choses ne vont pas changer dans le comportement de l'adolescent et il ne faut pas « s'échiner à essayer de vouloir changer ce qu'on ne peut pas changer [...] c'est perdre de l'énergie »²¹⁴. Il vaut mieux essayer de comprendre les motivations qui poussent le jeune à agir de la sorte pour continuer à créer du lien avec lui plutôt que de simplement s'opposer à son acte.

²¹² Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 18.

²¹³ Ibidem, p.17.

²¹⁴ Ibidem, p. 24.

« Moi, j'ai compris un truc, pour être heureux dans la vie il faut pas essayer de changer des choses qui ne sont pas changeables. Il faut les accompagner et essayer de faire en sorte que ça devienne des... Des avantages plutôt que des inconvénients. Donc, je pense qu'il faut créer une identité institutionnelle forte, il faut... Valoriser les gens... Il faut les accompagner au quotidien, dans les difficultés qu'ils rencontrent. »²¹⁵

Ici, les principes de la thérapie brève et du tuteur de résilience ont leur importance. De la même manière que pour les objectifs provenant du mandat, si le jeune se résigne à ne pas vouloir changer de comportement, il vaut mieux repartir sur d'autres objectifs plus minimes. Cependant, cela ne veut pas dire qu'il faut oublier le cadre. Malgré ses difficultés, il incombe d'imposer des limites à l'adolescent qui en a peu ou n'en a jamais eues. Il doit respecter les règles de vie à l'hébergement. Lien de confiance et cadre ne sont pas incompatibles, au contraire. Ils sont « complémentaires et nécessaires. [...] ne pas fixer de limites [au jeune] est une façon involontaire de ne pas le reconnaître à sa juste valeur, de ne pas le considérer comme un être suffisamment responsable de ses actes »²¹⁶.

Dans le sens inverse, lorsqu'il va aller à l'encontre des règles, il faut également maintenir le lien pour ne pas le renforcer dans sa méfiance des adultes. Les professionnels doivent alors rester dans une attitude de non jugement et lui montrer qu'il ne le rejette pas en tant que personne. De cette manière, ils lui montrent qu'il n'est pas réduit à son acte et qu'il peut avoir une nouvelle chance mais il est important de respecter les règles²¹⁷.

« Un principe de base, qu'on rencontre dans n'importe quel type de relation [...] est qu'il faut pas attendre, toujours, de l'autre qu'il te donne ce que tu attends de lui, il faut lui dire. »²¹⁸

Enfin, pour que l'adolescent puisse comprendre ce qu'il est attendu de lui, le travailleur social doit premièrement adopter une attitude empathique dans le but comprendre, lui aussi, le jeune et, deuxièmement, lui transmettre clairement ce qu'il attend de lui.

²¹⁵ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 9.

²¹⁶ J. LECOMTE, *op. cit.*

²¹⁷ *Ibidem.*

²¹⁸ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 10.

3.3.3. *L'empathie*

Selon, moi, l'attitude empathique est propre à toutes professions du domaine des relations humaines. Il me semble difficile de créer du lien sans apporter de l'attention à l'autre et de lui montrer qu'il est écouté sans jugement, qu'il est entendu et compris. Selon la définition de Rogers, l'empathie se définit comme : « La capacité sensible et la volonté de l'intervenant à comprendre les pensées, les sentiments et les luttes du [jeune] à partir du point de vue du [jeune]. C'est cette capacité à complètement voir à travers les yeux de l'autre, à adopter son cadre de référence »²¹⁹

Ainsi, pour développer une attitude empathique envers le jeune, il faut se centrer le plus possible sur son vécu, ses expériences passées et sa manière d'expérimenter le monde. Le travailleur social doit accorder toute son attention à l'adolescent pour être sensible à sa perception de la réalité²²⁰.

3.3.3.1. S'intéresser au jeune et son histoire

La première manière de s'intéresser au jeune passe par la construction de son anamnèse comme décrit dans ma partie de contextualisation. Dès l'entretien d'accueil, les professionnels commencent à récolter toutes les informations possibles qui permettront de comprendre la structure de la famille, les relations entre les membres de la famille, les événements majeurs qu'ils ont traversés, etc. Ce travail d'investigation se poursuit tout au long de la prise en charge avec ce que le jeune ou la famille pourront révéler à l'institution ou durant certains rendez-vous.

Cependant, comme je l'ai dit plus tôt, parler de son vécu est relativement intime. L'adolescent ne va pas révéler son histoire n'importe comment et à 'n'importe qui'. Pour qu'il puisse se confier, il doit se sentir en sécurité et avoir confiance en la personne qui sera réceptrice de ses dires. De ce fait, les travailleurs sociaux vont passer du temps avec le jeune, vivre des temps privilégiés, informels et complices avec lui. Accorder du temps et de l'attention à celui-ci est une manière d'avoir une attitude empathique. Le professionnel lui montre qu'il a envie de le connaître et de le comprendre.

²¹⁹ C. R. ROGERS, *Le développement de la personne*, cité in E. ZECH, *op. cit.*

²²⁰ E. ZECH, *op. cit.*

« Il y a donc 2 éducateurs qui sont détachés pour suivre ce jeune-là quoi. Et donc, il y a des moments qui sont prévus pour ces éducateurs-là, passer des temps plus particuliers quoi. Donc ça peut être aller manger une glace comme partir 48 heures en sac à dos avec un jeune et créer ce relationnel quoi. En tout cas le terreau qui pourrait amener au relationnel. »²²¹

L'objectif est donc d'être le plus attentivement possible à l'écoute du jeune. De plus, j'ai abordé la notion de contre-transfert plus haut en ce qui concerne les professionnels mais le jeune va également suivre un processus transférentiel. En effet, il va certainement revivre ses problématiques profondes dans sa relation aux professionnels.

« En fait, pour résoudre les situations demeurées, jusqu'à présent insolubles, nous reproduisons un type de rapport semblable à celui qui est à régler, avec des personnes inconsciemment bien déterminées. »²²²

Ce principe consiste à revivre, sur d'autres personnes, les expériences émotives insatisfaites ou traumatiques du passé²²³ pour tenter de les résoudre. C'est ce qui peut expliquer certaines relations problématiques entre travailleurs sociaux et adolescents sans qu'un événement particulier ait réellement eu lieu. Inversement, cela permet aussi de comprendre pourquoi certaines jeunes vont créer des liens avec un membre de l'équipe plutôt qu'un autre.

« Notamment au niveau de la symbolique, au niveau transfert, ce que le jeune va chercher chez tel éduc, et ce qu'il va chercher chez un autre. [...] c'est clair qu'il y a des éducateurs qui sont plus à même de travailler avec l'un ou l'autre profil, par rapport à leur vécu personnel ou expérience professionnelle, etc. »²²⁴

Le professionnel, en tant que tuteur de résilience, doit être capable de supporter « le dépôt de ce qui n'a pu être symbolisé »²²⁵ chez l'adolescent, de prendre conscience de ce qui se joue dans la relation, de chaque côté, et de le comprendre pour pouvoir travailler avec lui.

²²¹ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 47.

²²² L. VILLENEUVE & M. LOISELLE, Chapitre 5. Transfert et contre-transfert dans l'accompagnement, *Accompagner des étudiants*, De Boeck Supérieur, 2010, pp. 133-153.

²²³ *Ibidem*.

²²⁴ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 36.

²²⁵ L. VILLENEUVE & M. LOISELLE, *op. cit.*

3.3.3.2. Empathie vs. sympathie

L'empathie implique de « pénétrer l'univers intime du client comme s'il s'agissait du sien, mais sans jamais perdre de vue le 'comme si' »²²⁶. Si jamais le professionnel bascule au-delà du 'comme si', il tombe dans la sympathie, ce qui peut devenir un réel obstacle à l'accompagnement 'qualitatif' du jeune. Effectivement, la sympathie immerge totalement le travailleur social dans l'univers du jeune qui, alors, s'implique émotionnellement dans la situation. Il n'aura donc plus assez de recul pour « faire preuve de jugement et de discernement afin de poursuivre la démarche d'aide »²²⁷.

La sympathie n'est pas pour autant à proscrire, l'accompagnant peut être touché par l'histoire et le vécu du jeune. Cependant, comme décrit plus haut, il est nécessaire pour lui d'en prendre rapidement conscience, de pouvoir le déposer à ses collègues, par exemple, pour pouvoir continuer à avancer et aider le jeune.

3.3.4. *L'importance de la communication*

L'époque hypermoderne est caractérisée par un affaiblissement du lien social et c'est, notamment, ce qui cause un malaise dans le chef de chaque individu aujourd'hui. En ce sens, il est primordial pour tout travailleur social de promouvoir cette communication. De plus, celle-ci est un outil à utiliser dans la relation au jeune pour manifester une attitude empathique et veiller à la bonne compréhension de tout ce qui peut être dit.

3.3.4.1. Accorder de l'importance au point de vue du jeune

La nature de l'accueil au sens du mot accueil : accueillir, ça veut dire recevoir la personne telle quelle est, est fondamentale. Il faut que le jeune sente qu'il est accueilli pour ce qu'il est, il doit sentir qu'il est accueilli par quelqu'un qui a envie de faire des pas vers lui pour mieux le comprendre et l'entendre dans sa souffrance, dans ses difficultés. »²²⁸

Pour que le jeune puisse s'ouvrir à la relation et à la confiance, il doit pouvoir avoir le sentiment que sa parole a de l'importance et qu'il a le droit de partager son ressenti.

²²⁶ C. R. ROGERS, L'approche centrée sur la personne, cité in E. ZECH, *op. cit.*

²²⁷ L. TREMBLAY, La relation d'aide : Développer des compétences pour mieux aider, cité in E. ZECH, *op. cit.*

²²⁸ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 4.

Par conséquent, le travailleur social doit veiller à ne pas lui imposer son point de vue. D'après Rogers, c'est la considération positive inconditionnelle²²⁹ qui favorise la parole et le soutien de l'autre. Celle-ci inclut le fait d'être chaleureux et d'exprimer des sentiments positifs envers le jeune tels que l'attention, le soutien, l'intérêt et le respect. Il s'agit également d'accepter chacun de ses aspects, positifs comme négatifs et donc, de ne pas lui porter de l'attention uniquement quand il se comporte correctement. Cela n'implique pas d'approuver ses actes de transgression puisque l'approbation est un jugement de valeur en soi, mais de l'accepter inconditionnellement c'est-à-dire indépendamment de ses choix d'action. Enfin, pour favoriser et soutenir la parole du jeune, il faut démontrer du respect, ce qui consiste à « croire en la dignité d'une personne, croire qu'elle est unique, qu'elle a le droit de choisir et qu'elle a les ressources, le potentiel pour surmonter ses difficultés »²³⁰.

3.3.4.2. Être clair et transparent pour une meilleure relation

La dernière attitude relationnelle que j'ai relevée au sein de mes entretiens pour établir une relation de confiance avec le jeune concerne la congruence ou l'authenticité. En d'autres termes c'est « la correspondance exacte entre ce qu'une personne pense ou ressent intérieurement et ce qu'elle communique à une personne. [...] L'authenticité implique de rester soi-même dans une relation d'aide, de ne pas chercher de faux-fuyants, d'être franc et honnête avec l'autre personne. »²³¹

« **P.** : Bah oui parce que t'es pas congruent hein. Il vaut mieux dire à un gamin 'Ecoute, moi je t'avoue que je crois pas trop à ton projet mais, voilà, si tu veux on peut en parler...'. Et tant mieux si ça fonctionne autrement. **A.** : Oui, donc, ça serait vraiment la communication avec le jeune et sans la fermer non plus... [...] **P.** : Exactement ! « Il y a quelque chose qui me fait dire... J'ai des doutes mais, voilà, peut-être que je me trompe complètement ! » et tant mieux. »²³²

Le principe consiste donc à dire au jeune, de manière transparente, ce qu'il est attendu de lui, pourquoi certains choix sont posés plutôt que d'autres en ce qui le concerne, etc.

²²⁹ C. R. ROGERS, L'approche centrée sur la personne, *op. cit.*

²³⁰ L. TREMBLAY, *op. cit.*

²³¹ *Ibidem.*

²³² Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 31.

Cette communication doit, en outre, toujours se faire selon les principes précités de considération positive inconditionnelle et d'empathie. Autrement dit, elle doit toujours être bienveillante et le travailleur social doit veiller à la bonne compréhension, par le jeune, de ce qu'il lui communique. Il faut qu'il soit clair dans ses positions.

« Et, pour que le jeune ne soit pas perdu... Parce que le jeune n'a pas la même, évidemment, maturité que la nôtre. En plus, il est ici parce qu'il a des difficultés dont notamment des difficultés de compréhension du monde dans lequel il se trouve. Il faut être clair sur... Là, je joue tel rôle, là je joue tel rôle. [...] Moi, quand je vois des jeunes dans mon bureau je leur dis très bien « ici, tu rentres dans le bureau du directeur ». Quand tu me croises dehors et qu'on discute ensemble et qu'on se marre, je suis toujours directeur mais je suis pas le directeur qui impose les choses. Je suis directeur parce que c'est ma fonction. »²³³

« Mais, moi, perso, je trouve intéressant qu'il renvoie... De manière bienveillante, de manière honnête, de manière transparente, avec le jeune ses propres difficultés à évoquer cette problématique-là quoi. »²³⁴

L'authenticité n'est pas équivalente à la révélation de soi²³⁵, c'est un choix. Il n'est pas dans l'obligation de tout partager au jeune, il faut s'assurer de l'utilité de sa transparence ainsi que de sa compréhension. Si l'adolescent ne peut pas intégrer l'information, il n'est pas nécessaire de la lui transmettre. Cependant, si les pensées ne sont pas communiquées, il ne faut pas faire ou dire quelque chose qui sera en contradiction avec celles-ci. Le manque de congruence, même implicite, sera ressenti par l'adolescent et il risquerait de développer une attitude confuse voire de méfiance envers l'accompagnant.

« Pour rester soi-même, il faut d'abord savoir qui l'on est, ce qu'on pense, ce que l'on ressent, connaître ses valeurs, ses forces et ses limites »²³⁶. En ce sens, pour pouvoir créer une relation de confiance et de coopération avec le jeune, développer une attitude empathique, être attentif à ses attentes et promouvoir la communication, il faut tout d'abord établir un travail sur soi-même.

²³³ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, pp. 13-14.

²³⁴ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 39.

²³⁵ L. TREMBLAY, *op. cit.*

²³⁶ *Ibidem.*

3.4. Le travail sur soi-même

Dans le champ professionnel de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse il incombe de faire un travail sur soi-même de par : (1) le caractère décontençant de la population avec la laquelle il faut travailler et ses résonances sur la personne du travailleur social ; (2) la violence quotidienne présente à l'institution et inhérente au parcours des jeunes pris en charge ; (3) les échecs rencontrés dans l'accompagnement et dans le déploiement de certaines pratiques ; (4) le besoin de capacités relationnelles pour rentrer en contact avec l'adolescent, établir une relation et de confiance. Cette liste non exhaustive bien que basée sur mes données me mène alors à détailler, dans cette dernière partie, en quoi consiste le travail sur soi-même et ce qu'il permet.

Tout d'abord, j'aborderai la nécessité de continuer à se former, même une fois sur le terrain, pour développer de nouvelles compétences et découvrir de nouveaux outils. Ensuite, je proposerai une définition de ce qu'est le développement personnel et montrerai en quoi il peut se révéler important dans l'exercice professionnel. Enfin, je décrirai les notions de connaissance de soi et de lâcher prise ainsi que les bénéfices qu'elles apportent à l'exercice de la profession.

3.4.1. La formation continue et les supervisions

Comme déjà vu, l'expérience sur le terrain est indispensable dans ce type de métier mais la formation continue l'est aussi. Effectivement, les temps évoluent, les pratiques professionnelles doivent s'adapter. Cette nécessité provient, premièrement, du fait que les populations adolescentes ne sont pas nécessairement bouleversées par les mêmes problématiques que celles datant de la jeunesse des travailleurs sociaux. L'époque hypermoderne provoque des malaises qui lui sont propres et il faut pouvoir y faire face.

Deuxièmement, en fonction de l'approche choisie pour accompagner les jeunes, il faut avoir accès à toute la théorie qu'elle sous-tend et les outils qu'elle propose. Les études universitaires peuvent ne pas avoir apporté ce bagage théorico-pratique :

« quand on veut s'orienter vers une vision plus systémique ou thérapie brève, il faut aller [...] dans les formations privées »²³⁷

²³⁷ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 17.

De plus, chaque adolescent a un parcours qui lui est propre. En ce sens, il se peut que les professionnels se retrouvent parfois face à des problématiques qu'ils n'ont jamais traitées. Ils doivent alors être en mesure de se renseigner, continuellement, sur ce qu'implique chacune de ces difficultés et sur les outils qui peuvent permettre de les surmonter :

« Il faut apporter des réponses de l'ordre de la formation, mais pas nécessairement la formation... Comment... Quand je parle de formation c'est l'acquisition d'autres outils ou d'autres connaissances. »²³⁸

Enfin, il y a également « la nécessité dans les équipes de disposer de lieux d'élaboration de ce que les professionnels engagent dans la relation aux usagers (supervision), comme de ce qui se joue au sein de l'équipe (régulation) et de l'institution (analyse institutionnelle). »²³⁹ Ainsi, il faut que les membres du personnel puissent bénéficier de plusieurs supervisions durant l'exercice de leur activité.

Les formations et supervisions semblent, d'ailleurs, se révéler efficaces et utiles puisqu'autant la psychologue²⁴⁰ interviewée que l'éducateur²⁴¹ font référence à celles-ci dans leurs propos. Cependant, celles-ci restent ancrées dans le champ professionnel.

3.4.2. Le développement personnel

« [Le développement personnel] consiste à exercer son choix (sa volonté) afin de mieux se connaître et exprimer toujours plus pleinement son potentiel, ses 'Signature Forces', ses vertus et être ainsi de plus en plus intrinsèquement motivé. [...] ce processus entraîne une forme d'expansion du champ de conscience qui a tendance à réduire ou à atténuer nettement l'identification à un moi (ego) séparé ou isolé tout en renforçant nettement l'individualité. Il en résulte à la fois une plus grande autonomie et une plus grande capacité à inclure l'autre (interpersonnel) et l'environnement. »²⁴²

²³⁸ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 9.

²³⁹ J. ROUZEL, La fonction de superviseur, *La supervision d'équipes en travail social*, Paris, Dunod, 2015, pp. 155-170.

²⁴⁰ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 24.

²⁴¹ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, p. 50.

²⁴² F. JAOTOMBO, Vers une définition du développement personnel, *Humanisme et Entreprise*, vol. 294, n° 4, 2009, pp. 29-44.

De cette manière, c'est un processus qui permet de développer une perception plus réaliste de soi, de l'autre, de l'environnement et des choses qui entourent tout un chacun. Il mènerait, selon l'auteur, à un fonctionnement optimal de la personne, renforcée en maturité²⁴³ et permettrait, de ce fait, de faire face à davantage de situations préalablement perçues comme complexes ou problématiques.

« S'il y a déjà une difficulté chez l'éducateur d'évoquer certains sujets, voilà, à ce moment-là, c'est aussi à l'éducateur à faire un travail sur lui-même et à... À demander le soutien soit des collègues, soit du coordinateur, soit du pôle psychologue, voilà. »²⁴⁴

Néanmoins, bien que « le stress et les soucis sont causes de grands problèmes de l'humanité »²⁴⁵, il n'y a pour l'instant aucune école qui enseigne la manière de les dominer.²⁴⁶ En ce sens, les travailleurs sociaux n'ont jamais appris à faire un travail sur eux-mêmes au cours de leurs études et ne savent, peut-être, même pas de quelle manière l'effectuer. Effectuer un 'travail sur soi-même' est un grand mot qui, de plus, est très vague. C'est pourquoi j'ai décidé de développer, ici, ce concept auquel je me suis auto-formée parallèlement à mes études.

Lorsqu'il est épuisé par son travail et les enjeux qu'il implique, le professionnel est beaucoup moins efficace. Il peut même en arriver à être en incapacité de travailler avec certains jeunes. Cependant, pour pouvoir soutenir les jeunes, il faut d'abord pouvoir se porter soi-même. Les tuteurs (et donc les tuteurs de résilience aussi) « sont chargés de les aider là où ils rencontrent des difficultés »²⁴⁷ et, de ce fait, ils doivent être capables de surmonter les difficultés eux aussi. Dans son livre sur l'influence Carnegie précise, d'ailleurs, qu'il faudrait commencer par se développer soi-même et se corriger soi-même avant d'envisager de réorienter les autres²⁴⁸.

²⁴³ *Ibidem*.

²⁴⁴ Annexe entretiens, entretien avec le coordinateur de l'hébergement, p. 38-39.

²⁴⁵ D. CARNEGIE, *Comment trouver le leader en vous*, Librairie Générale Française, Paris, 1995, pp. 186-187.

²⁴⁶ *Ibidem*.

²⁴⁷ A. BAUDRIT, Introduction, *Tuteur : une place, des fonctions, un métier*, Paris, Presses Universitaires de France, 1999, pp. 1-6.

²⁴⁸ D. CARNEGIE, *Comment se faire des amis*, Librairie Générale Française, Paris, 1987, p. 35.

« Si vous n'avez pas d'enthousiasme, il est impossible que vous en transmettiez aux autres [...]. Si donc vous désirez changer l'ambiance, vous devez d'abord vous changer vous-même. Si vous n'opérez pas d'abord un changement en vous-même, vous ne pourrez même pas opérer de changement chez vos enfants. »²⁴⁹

Ce même auteur, au sein d'un autre ouvrage, va plus loin dans ses propos en expliquant qu'il en est de même pour les émotions et les attitudes. En appliquant ce principe à la relation d'aide qui se crée entre le professionnel et l'adolescent, il faut que l'accompagnant adopte une attitude positive pour qu'il puisse la transmettre et favoriser la réorientation du jeune.

« Tu sais, si les adultes ne croient pas au projet du gamin, comment veux-tu qu'il y croit lui-même hein. »²⁵⁰

Il existe donc une corrélation entre l'état d'esprit, les attentes du professionnel et ce que le jeune pensera de lui-même. Comme cité dans les caractéristiques du tuteur de résilience, pour réorienter le jeune, il est nécessaire de s'intéresser aux côtés positifs de sa personne, de faciliter son estime de soi et donc d'avoir une attitude positive. C'est ce qui est aussi à la base du processus de prophéties auto-réalisatrices ou d'Effet Pygmalion :

« L'effet Pygmalion [...] On dit, un prof un tel il est mauvais, un tel il est mauvais, celui-là il est super bon et on constate qu'effectivement à la fin ça se vérifie. [...] C'est la perception que le prof a de l'élève qui va influencer la relation et la projection qu'il va faire, donc, la construction de l'identité de l'élève quoi. »²⁵¹

Enfin, le développement personnel implique de porter une attention particulière à ses ressentis et ses émotions. Il faut pouvoir les identifier pour travailler dessus et arriver à avoir une influence sur son attitude. De manière générale, ce sont l'indécision, le doute et la peur qui sont les causes principales de difficultés. L'état d'esprit pouvant se contrôler et se diriger, il faut alors réussir à les chasser pour avancer. D'après Hill, c'est le développement de l'état d'esprit qui est à la base de la réussite de tout objectif.²⁵²

²⁴⁹ D. CARNEGIE, *Comment trouver le leader en vous*, op. cit., p. 205.

²⁵⁰ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 27.

²⁵¹ Annexe entretiens, entretien avec le directeur de l'institution, p. 6.

²⁵² N. HILL, *Réfléchissez et devenez riche*, Paris, Editions de l'Homme, 1988, p. 189.

3.4.3. *Se connaître soi-même*

« A. : Ok, donc c'est important aussi de connaître comment toi tu fonctionnes et quels sont... E. : Oui. Enfin, je pense que pour être un bon [accompagnant] il faut, avant tout, bien se connaître. »²⁵³

In fine, la base du développement personnel, de la relation d'aide, de l'empathie et de la congruence est la bonne connaissance de soi-même. Cependant, se connaître soi-même implique différentes dimensions. Je ne développerai ici que deux aspects qui me semblent pertinents dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse.

D'une part, il faut connaître ses propres valeurs. En ce sens, il faut savoir ce qui est le plus important pour soi et ce qui va diriger les actions posées par la suite. Par exemple, comme dans le cas de l'éducateur interviewé, quand les pratiques de l'institution n'étaient plus en accord « *au niveau déontologique et de [son] éthique* »²⁵⁴, il a choisi de la quitter. De ce fait, il a respecté ses propres valeurs et n'a pas agi contre elles.

« Être impeccable, c'est ne rien faire contre soi-même. Lorsque vous êtes impeccable, vous assumez la responsabilité de vos actions, mais vous ne vous jugez pas, vous ne vous critiquez pas. »²⁵⁵

En ce sens, plus les professionnels seront alignés avec leurs valeurs directrices, plus ils se déchargeront d'un stress dans leur pratique. En effet, en agissant de la manière qui semble la plus juste par rapport à soi-même, il ne sera pas possible de se reprocher quoi que ce soit. Cela permet aussi de donner un sens à ses actions et sa pratique professionnelle ce qui aide à avoir une pratique 'qualitative'.

D'autre part, se connaître soi-même implique de porter attention à sa manière de fonctionner. Autrement dit, il faut connaître ses facilités et ses difficultés mais également être à l'écoute de ses capacités personnelles dans l'instant présent. Tout être humain ne peut pas être tous les jours au maximum de ses capacités, il faut savoir reconnaître les bons comme les mauvais jours.

²⁵³ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, pp. 53-54.

²⁵⁴ *Ibidem*, p. 46.

²⁵⁵ D. M. RUIZ, *Les quatre accords toltèques*, Editions Jouvence. Genève, 2016, pp. 49-51.

« Tout est vivant, tout change constamment, par conséquent votre mieux sera parfois à un haut niveau et d'autres fois à un moins bon niveau. Les matins où vous vous réveillez frais et débordant d'énergie, votre mieux sera meilleur que lorsque vous êtes fatigué en fin de soirée »²⁵⁶

À première vue, cela peut sembler dérisoire puisque bons comme mauvais jours, les travailleurs sociaux se rendent sur leurs lieux de travail. Cependant, avoir connaissance de ses capacités personnelles (évolutives) permet d'adapter sa pratique pour qu'elle ne soit pas impactée par un état d'esprit moins positif :

« Ça dépend aussi de certaines périodes. Il y a des périodes où je vais avoir besoin de lire avant l'arrivée du jeune et il y a des périodes où j'aurais besoin de ne pas lire avant l'arrivée du jeune. **A.** : C'est quoi qui fait la différence entre ces périodes ? **E.** : Ma capacité relationnelle. Si à certains moments je vais pouvoir être hyper ouvert, une super bonne antenne à la réception quoi, là je vais lire. Et si, à d'autres moments, je suis plus autocentré, là je vais pas lire. »²⁵⁷

Par conséquent, connaître ses valeurs et sa manière de fonctionner aide à faire des choix en connaissances de cause et de ne pas être 'réactif'. En d'autres termes, les actions des travailleurs ne vont pas dépendre des conditions, du beau temps, de la façon dont les personnes les traitent, entre autres, mais de la manière dont ils décident de se comporter en fonction d'eux-mêmes. Ils se placent, alors, dans une attitude 'proactive' responsable où ils trouvent une solution au problème avec leurs ressources et se mettent en action.²⁵⁸

« Parce que nous sommes, par nature, responsables (capables de réponse), nous pouvons affirmer que nos vies ne sont guidées par notre propre conditionnement et par les circonstances que dans la mesure où nous acceptons, par une décision consciente ou par défaut, de nous laisser diriger par eux »²⁵⁹.

Finalement, il est possible de se contrôler soi-même par le développement personnel et une certaine connaissance de soi mais il n'est pas possible de tout contrôler.

²⁵⁶ D. M. RUIZ, *op. cit.*, p. 85.

²⁵⁷ Annexe entretiens, entretien avec un éducateur de l'hébergement, pp. 53-54.

²⁵⁸ S. R. COVEY, Habitude n°1 : Soyez proactif, *Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent*, Paris, Editions J'ai Lu, 2005, pp. 115-152.

²⁵⁹ *Ibidem*.

3.4.4. *Le lâcher prise*

Dans l'exercice du travailleur social, la première chose qu'il ne peut pas contrôler est le comportement de l'adolescent. C'est pourquoi il est important d'apprendre à lâcher prise et à se détacher des résultats qui peuvent arriver.

« Si vous vivez dans un rêve passé, vous n'appréciez pas ce qui se passe maintenant, parce que vous souhaitez que le présent soit autre qu'il n'est. Nous n'avons pas de temps à perdre à regretter quelque chose ou quelqu'un, car nous sommes vivants. Ne pas apprécier ce qui se passe à l'instant même, c'est vivre dans le passé et n'être qu'à moitié vivant. Cela conduit à l'auto-apitoiement, à la souffrance et aux larmes. »²⁶⁰

En restant attaché aux échecs, le professionnel va avoir tendance soit à se blâmer pour son 'incompétence' (perçue et non réelle) soit à perdre espoir dans l'accompagnement du jeune. Or, une des caractéristiques du tuteur de résilience est de ne pas se décourager face aux échecs. En ce sens, s'il a mis en place des actions pour aider le jeune mais que celui-ci n'est pas réceptif, il faut être capable de l'accepter et de continuer à avancer.

« *Qu'on lui offre un champ des possibles différent, mais que, mine de rien, il retourne toujours sur cette trajectoire-là... J'ai envie de dire, c'est pas grave ! On lui a offert d'autres possibilités, il les prend pas, il a probablement de bonnes raisons.* »²⁶¹

L'apprentissage du lâcher prise fait également partie du développement et implique donc d'affiner sa perception du réel. De ce fait, l'accompagnant doit se détacher de sa vision des choses et prendre en considération celle du jeune si cela lui est possible. « Au cours de notre éducation, de notre domestication, nous apprenons à tout prendre pour soi. [...] Vous n'êtes aucunement responsable de ce que les autres font. Leurs actions dépendent d'eux-mêmes. Chacun vit dans son propre rêve, dans sa propre tête ; chacun est dans un monde totalement différente de celui dans lequel vous vivez. [...] Leur point de vue résulte de toute la programmation qu'ils ont subie »²⁶².

²⁶⁰ D. M. RUIZ, *op. cit.*, p. 90.

²⁶¹ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 21.

²⁶² D. M. RUIZ, *op. cit.*, p. 64.

Certains jeunes peuvent ne pas accepter de suivre les directives proposées parce qu'ils n'ont pas le même point de vue que les personnes qui les prennent en charge. Par exemple, si, pour les professionnels, il est bénéfique de ne pas choisir la voie de la transgression, ce n'est pas toujours le cas pour les adolescents.

« *C'est peut-être plus économique, pour lui, de ne pas les prendre. Dans le sens, économique psychiquement ou dans l'effort hein. On sait bien que, parfois, c'est plus économique de ne pas se réorienter parce qu'on va vers ce qu'on connaît* »²⁶³

De la même manière que l'explique Carnegie, il faut relativiser les choses. « Quand elles ne marchent pas bien, détendons-nous, prenons notre temps. Réfléchissons à ce qui se passe et à notre réaction. Prenons un peu de recul avant d'agir »²⁶⁴. Alors, si le professionnel a agi en accord avec ses valeurs, en fonction de ce qui lui semblait être le mieux, même si l'adolescent ne réagit pas positivement, il incombe, encore une fois, de ne pas se remettre en cause personnellement. Néanmoins, lorsque le professionnel estime avoir été en tort, il se doit de l'admettre pour montrer l'exemple au jeune :

« En reconnaissant nos propres erreurs (même si nous ne les avons pas [encore] corrigées) nous pouvons aider les autres à modifier leur comportement »²⁶⁵

Finalement, le lâcher prise permet de s'orienter vers une ouverture au changement et de ne pas avoir une vision figée de la situation. Elle favorise une diminution du stress qui peut être éprouvé dans la pratique professionnelle et de rester, plus facilement, en accord avec les caractéristiques du tuteur de résilience. Enfin, elle montre également l'exemple au jeune et lui apprend, dans le meilleur des cas, à lâcher prise également sur ce qui n'est pas contrôlable.

Bien que cette dernière partie de travail sur soi-même semble importante et nécessaire à l'exercice d'une aide 'qualitative' dans l'accompagnement de jeunes en difficultés par la demande de soutien psychologique des professionnels, le développement personnel reste une matière qui ne s'apprend pas au cours des études et qui, selon moi, est peu abordée dans la pratique.

²⁶³ Annexe entretiens, entretien avec une psychologue de l'institution, p. 21.

²⁶⁴ D. CARNEGIE, *Comment trouver le leader en vous*, op. cit., p. 178.

²⁶⁵ D. CARNEGIE, *Comment se faire des amis*, op. cit., p. 224.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Après plusieurs remaniements méthodologiques, mon travail tente d'apporter un éclairage sur les différentes compétences et outils qui permettent, à l'époque actuelle, d'aider les jeunes en difficulté dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse. Pour se faire, je me suis inspirée de la méthode par théorisation ancrée. Celle-ci m'a permis de construire mon propos au départ de mes données plutôt que de me baser sur la théorie préexistante sur le sujet.

En outre, j'ai fait le choix d'établir mon analyse au regard d'un échantillonnage par cas unique. De ce fait, ce type de collecte de données m'éloigne d'une prétendue diversification et saturation. Autrement dit, ma théorie ne peut s'estimer comme étant généralisable à l'ensemble du système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Cependant, je suis partie du présupposé que chaque institution prenant en charge des adolescents n'accueillait pas le même type de jeunes en difficulté et ne poursuivait pas nécessairement les mêmes objectifs. En ce sens, la pratique des professionnels étant impactée par leur(s) mission(s), j'ai favorisé, au principe de généralisation, une étude me permettant d'approfondir les particularités du travail d'accompagnement au sein de l'institution choisie comme unique échantillon.

De plus, mon approche s'ancre au sein de plusieurs paradigmes qui ont, chacun, une influence sur les conclusions que je tire dans mon analyse. J'aborde donc ma problématique sous un point de vue constructiviste, interactionniste et systémique. De cette manière, mon développement n'illustre qu'une manière de comprendre les aspects importants dans l'accompagnement de jeunes en difficulté. D'ailleurs, celle-ci peut m'être propre dans le sens où ma vision des choses est également construite par mon parcours et mes connaissances.

Le champ contextuel gravitant autour du Service Résidentiel Spécialisé que j'ai analysé a, tout autant, son impact sur les données que j'ai récoltées. C'est pourquoi, d'après les paradigmes constructiviste, interactionniste et systémique, il m'a semblé nécessaire de situer l'exercice des travailleurs sociaux de mon échantillon au sein du contexte socio-historique qui lui est propre.

Le monde occidental contemporain, hypermoderne, implique de nouvelles manières de vivre en société. Il se caractérise, notamment, par un affaiblissement du lien social et une pression sociale à la performance. Alors, l'Homme d'aujourd'hui est traversé par des

angoisses permanentes qui n'existaient pas auparavant et qui influencent le système familial et le développement des adolescents. Effectivement, en plus de faire face à une période de crise identitaire de par les multiples bouleversements qu'impliquent l'adolescence, les jeunes subissent également la pression du monde qui les entoure. Leur rapport au monde en est changé et les difficultés qu'ils traversent le sont également. En ce sens, le rôle du système de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse doit adapter sa manière de travailler avec cette population.

Dans ce contexte, et pour englober les maux de l'hypermodernité actuelle, il n'est pas question de prendre en charge uniquement l'enfant en difficulté mais d'aider la famille dans son ensemble. Celle-ci est envisagée comme un système où chacun de ses membres vivent des difficultés et rentrent en jeu dans le processus d'adolescence. Il convient, de ce fait, de favoriser les relations familiales et d'en écarter le jeune qu'en cas d'extrême nécessité. Ces développements sur le monde contemporain, l'adolescence et l'évolution conséquente du rôle de l'Aide et la Protection de la Jeunesse permettent de comprendre la spécificité de mon échantillon. En effet, les jeunes pris en charge au sein du Service Résidentiel Spécialisé font partie de ces situations 'extrêmes'. Partant de ce constat, j'ai alors pu commencer mon analyse. Grâce à ma méthodologie, j'ai articulé celle-ci autour de quatre pôles principaux.

Premièrement, j'ai fait ressortir de mes entretiens que le travail dans cette institution implique nécessairement, pour les professionnels, de faire face à plusieurs difficultés. D'une part, celles-ci sont liées à la population prise en charge puisque l'adolescence est une période de crise identitaire et que les jeunes à accompagner sont considérés comme des cas 'extrêmes'. D'autre part, le quotidien institutionnel, et celui inhérent aux dynamiques familiales propres à chaque adolescents, sont gorgés de violence. De ce fait, il faut que chaque travailleur social soit en mesure de faire face à cela pour assurer un accompagnement 'qualitatif'. Cependant, mêmes si ces enjeux professionnels peuvent être source d'épuisement, ils peuvent également se révéler comme un levier à l'aide. Les professionnels, en surmontant les difficultés et en restant focalisés sur leur mission peuvent, en quelque sorte, montrer l'exemple aux jeunes en leur permettant de croire en une possibilité de changement même au départ d'une situation complexe. Pourtant, il ne faut pas non plus laisser les difficultés envahir l'exercice professionnel, il incombe de poser plusieurs limites, d'ordre déontologique et éthique, ainsi que d'établir une distance jeune / accompagnement suffisante permettant de garder une certaine neutralité. En ce

sens, c'est un secteur d'activité qui nécessite d'avoir de l'expérience pour faire face aux difficultés. Celle-ci permettrait également aux professionnels d'avoir davantage de recul sur leur pratique pour envisager les situations problématiques différemment, d'être plus confiants et, de ce fait, d'assurer une 'meilleure' aide.

Deuxièmement, pour prendre en charge des populations à la frontière de tout, le travail d'équipe est nécessaire. D'un côté, les collaborations peuvent se faire à l'extérieur de l'institution pour apporter une aide multidisciplinaire aux jeunes et pouvoir les accompagner dans les différentes problématiques qu'ils traversent. Celles-ci comprennent, entre autres, une collaboration avec le mandant, des institutions externes ou des structures d'aide et, si possible, une collaboration avec la famille. D'un autre côté, tous les membres du personnel du Service Résidentiel Spécialisé doivent également collaborer entre eux pour assurer une cohérence et une continuité dans l'aide proposée ainsi qu'un ancrage dans une 'bonne' pratique professionnelle. De plus, ce travail d'équipe permet de faire respecter un cadre institutionnel stable et solide à des jeunes qui en ont peu, voire jamais, bénéficiés au sein de leur famille. La définition d'un espace avec des règles et des limites est utile à la réorientation des jeunes. En effet, il leur permet d'évoluer dans un environnement sécurisant et, du point de vue des travailleurs, le cadre révèle les manières de fonctionner des adolescents. Il peut, alors, orienter la prise en charge par rapport à ces dernières. Enfin, le travail d'équipe dans un milieu parfois difficile crée une solidarité entre travailleurs qui leur permet de pouvoir demander de l'aide plus facilement lorsque cela est nécessaire. En ce sens, celui-ci favorise un maintien du bien-être des professionnels, et, par conséquent, qu'ils assurent un accompagnement davantage 'qualitatif'. Cette aide peut aussi venir de l'extérieur.

Troisièmement, la collaboration la plus importante dans ce champ professionnel reste celle à établir avec les adolescents. Le relationnel est l'outil principal qu'utilisent les travailleurs sociaux pour réorienter la trajectoire des jeunes. Cependant, la création d'un lien de confiance implique de développer des compétences relationnelles telles que l'empathie, l'écoute active, la considération positive inconditionnelle, la congruence et le respect. Celles-ci favorisent une meilleure communication, bienveillante, et aident le travailleur social à adopter une position de tuteur de résilience. De ce fait, les adolescents vont pouvoir, peu à peu, s'ouvrir et accepter l'aide qui leur est proposée. Ce travail de coopération peut prendre du temps à se mettre en place puisqu'ils ont, parfois, totalement

perdu confiance en l'adulte. Les accompagnants doivent alors être capables de ne pas se décourager face aux comportements du jeune et travailler sur des objectifs plus minimes que ceux établis au sein du mandat. Le but étant de provoquer un 'effet boule de neige' qui prend source sur les aspects que le jeune considère lui-même comme problématiques dans sa situation.

Dernièrement, tous ces points nécessitent d'établir un travail sur soi-même pour faire face aux difficultés tout en restant dans une posture de tuteur de résilience. D'une part, il est nécessaire, pour le travailleur social, de continuer à se former une fois sur le terrain pour développer de nouvelles compétences et découvrir d'autres outils. Cette formation comprend également le suivi de supervisions pour faire le point sur les pratiques mises en place ainsi que le fonctionnement de l'équipe et de l'institution. D'autre part, le développement personnel permet d'approfondir la connaissance de soi et d'évoluer dans sa manière de voir les choses. En ce sens, il aide à 'grandir' en tant qu'individu pour atteindre un 'fonctionnement optimal' et, par conséquent, perfectionner sa pratique professionnelle tout en restant aligné sur ses valeurs personnelles. Néanmoins, même s'il est possible d'apprendre à se contrôler soi-même, il n'est pas possible de contrôler le comportement de l'adolescent. C'est pourquoi, par le développement personnel, il est également nécessaire de développer une capacité à lâcher prise, dans le but de ne pas blâmer la qualité de sa pratique professionnelle à cause d'un échec, et de s'orienter vers une vision relativiste des choses.

Pour conclure, les compétences et outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficulté dans l'Aide et la Protection de la Jeunesse sont de plusieurs types. Ils concernent autant des aspects personnels, professionnels que relationnels. Bien que mon analyse n'en reflète qu'une liste non-exhaustive, ceux-ci sont tous liés les uns aux autres puisqu'ils sont interdépendants. De ce fait, pour envisager un accompagnement des plus 'qualitatif' et réorienter la trajectoire des jeunes il faudrait les envisager dans leur totalité et ne pas en privilégier certain(e)s par rapport à d'autres.

BIBLIOGRAPHIE

1. Textes législatifs

Convention relative aux droits de l'enfant, signée à New York le 20 novembre 1989, approuvée par la loi du 25 novembre 1991, *M.B.*, 17 janvier 1992.

Décret du Parlement de la Communauté française portant le Code de la prévention, de l'Aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse, *M.B.*, 18 janvier 2018.

2. Doctrine

ADAM C., LCRIM2103 : *Criminologie psychologique*, Université Catholique de Louvain, 2019.

AHOVI J. & MORO M. R., Rites de passage et adolescence, *Adolescence*, vol. 28, n° 4, 2010, pp. 861-871.

AÏVANHOV O. M., Pensée du lundi 4 avril 2011, *Pensées quotidiennes*, Editions Prosveta, Fréjus, 2010.

AUBERT N., L'individu hypermoderne : un individu "dans l'excès", *Dépendances*, Toulouse, Eres, 2005, pp. 53-67.

BARIAUD F. & DUMORA B., Les adolescents dans la société d'aujourd'hui, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 33, n° 2, 2004, pp. 191-204.

BARLATIER P., Chapitre 7. Les études de cas, *Les méthodes de recherche du DBA*, Caen, EMS Editions, 2018, pp. 126-139.

BAUDRIT A., Introduction, *Tuteur : une place, des fonctions, un métier*, Paris, Presses Universitaires de France, 1999, pp. 1-6.

BECKERS J., Le travailleur social et sa pratique, *Déviance et société*, vol. 3, n° 3, 1979, pp. 265-278.

- BEHAEGEL A., *La question du plaisir au travail telle qu'elle se pose au travailleur social : pour une pensée de l'autonomie individuelle et collective*, Mémoire de fin d'études, Université Libre de Bruxelles, 2010.
- BERTHELOT J.-M., Le corps contemporain : Figures et structures de la corporéité, *Recherches sociologiques*, n° 1, 1998, pp. 7-18.
- BITZER S., LECRI1502 : *Introduction aux sciences forensiques*, Université Catholique de Louvain, 2020.
- BOURDIEU P., Stratégies de reproduction et modes de domination, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 105, n°1, 1994, pp. 3-12.
- BRETON D. L., 1. Difficile entrée dans la vie, *Traversees*, Paris, Editions Métailié, 2007, pp. 27-60.
- BRION F., LCRIM2104 : *Sociologie de la criminalité, de l'acte criminel et de la déviance*, Université Catholique de Louvain, 2019.
- BURGUN C., Réseaux sociaux : une société en perte d'humanité ?, *Inflexions*, vol. 43, n°1, 2020, pp. 189-195.
- CANNARD C., *Psychologie de l'adolescent*, Université Grenoble Alpes, 2017.
- CARNEGIE D., *Comment se faire des amis*, Librairie Générale Française, Paris, 1987.
- CARNEGIE D., *Comment trouver le leader en vous*, Librairie Générale Française, Paris, 1995.
- CASILLI A., Être présent en ligne, *Idées économiques et sociales*, vol. 169, n° 3, 2012, pp. 16-29.
- CITOT V., Le processus historique de la Modernité et la possibilité de la liberté (universalisme et individualisme), *Le Philosophoire*, vol. 25, n°2, 2005, pp. 35-76.

- CLAES M., Chapitre 2. & 6. , *L'univers social des adolescents*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2018.
- COHEN-SCALI V. & GUICHARD J., L'identité : perspectives développementales, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 37, n° 3, 2008, pp. 321-345.
- CORCUFF P., L'individualisme contemporain en questions, *Le Débat*, vol. 119, n°2, 2002, pp. 126-132.
- CORNEILLE O., Les normes : autrui et la constitution de nos préférences, *Nos préférences sous influences*, Wavre, Mardaga, 2010.
- COVEY S. R., Habitude n°1 : Soyez proactif, *Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent*, Paris, Editions J'ai Lu, 2005, pp. 115-152.
- CRAHAY C., LCRIM2101 : *Méthodologie qualitative de la criminologie. Travaux Pratique*, Université Catholique de Louvain, 2020.
- CUIN C.-H., Esquisse d'une théorie sociologique de l'adolescence, *Revue européenne des sciences sociales*, n° 49-2, 2011, pp. 71-92.
- DANET J. & GAUTRON V., Réflexions sur les fondements de l'incrimination d'usage de stupéfiants, *Archives de politique criminelle*, vol. 31, n°1, 2009, pp. 43-78.
- DAYAN J. & GUILLERY-GIRARD B., Conduites adolescentes et développement cérébral : psychanalyse et neurosciences, *Adolescence*, vol. 29, n° 3, 2011, pp. 479-515.
- DEBUYST C., *Modèle éthologique et criminologie*, Liège, Mardaga, 1985.
- DELOUVEE S., 6. Attribution causale, *Manuel visuel de psychologie sociale*, Paris, Dunod, 2018, pp. 111-130.
- DEMAILLY A., De Pygmalion aux prophéties autoréalisatrices, *Le Journal des psychologues*, vol. 260, n° 7, 2008, pp. 68-72.

- DURAND L., *La violence dans les services sociaux : situation dans les services d'aide contrainte du canton du Jura*, Travail de Bachelor, Haute-Ecole de Travail Sociale, Valais, 2017.
- EHRENBERG A., La société du malaise. Une présentation pour un dialogue entre clinique et sociologie, *Adolescence*, vol. 29 3, n° 3, 2011, pp. 553-570.
- EHRENBERG A., Faire société à travers l'autonomie, *Recherche et formation*, n°76, 2014, pp. 107-118.
- FAMOSE J.-P. & BERTSCH J., Chapitre 2 - L'approche intrapersonnelle : l'estime de soi reflète le décalage entre le soi réel perçu et un état de soi idéal, *L'estime de soi : une controverse éducative*, Paris, Presses Universitaires de France, 2009, pp. 23-57.
- FRANCIS V., LCRIM2101 : *Méthodologie qualitative*, Université Catholique de Louvain, 2020.
- FREUD S., *Essais de psychanalyse*, Paris, Petite bibliothèque Payot, 1927.
- GARDAIR E. & ROUSSIAU N., Chapitre 3. Superstition et régulation sociale, *La superstition aujourd'hui*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, 2014, pp. 91-132.
- GLASER B. G. & STRAUSS A. L., *La découverte de la théorie ancrée : stratégies pour la recherche qualitative*, Paris, Armand Colin, 2010.
- GRANJON F., Amitiés 2.0. Le lien social sur les sites de réseaux sociaux, *Hermès, La Revue*, vol. 59, n°1, 2011, pp. 99-104.
- HAROCHE C., Manières d'être, manières de sentir de l'individu contemporain, *L'avenir du sensible*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008, pp. 143-149.
- HEFEZ S., Contre-transfert et résonance : le thérapeute en présence du patient, *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, vol. n° 45, n° 2, 2010, pp. 157-169.

- HENDRICK S., Un modèle de thérapie brève systémique intégrée, *Thérapie Familiale*, vol.28, n° 2, 2007, pp. 121-138.
- HILL N., *Réfléchissez et devenez riche*, Paris, Editions de l'Homme, 1988.
- JAOTOMBO F., Vers une définition du développement personnel, *Humanisme et Entreprise*, vol. 294, n° 4, 2009, pp. 29-44.
- JEAN-PHILIPPE M., De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux, *Informations sociales*, vol. n° 167, n° 5, 2011, pp. 123-130.
- JOULE R.-V. & BEAUVOIS J.-L., *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 2004.
- JUNG C., Chapitre 2. L'enfant et le retour de la question sociale, *Protéger l'enfant*, Nîmes, Champ social, 2019, pp. 127-249.
- KAMINSKI D., LECRI1501 : *Histoire de la Criminologie*, Université Catholique de Louvain, 2020.
- KAMINSKI D. & DEVRESSE M.-S., LCRIM2304 : *Ethique des pratiques criminologiques*, Université Catholique de Louvain, 2021.
- KUROWSKI R., Internet, lieu d'Église virtuel, *Cahiers de l'Atelier*, n° 519, 2011.
- LACOSTE S., ESPARBES-PISTRE S. & TAP P., L'orientation scolaire et professionnelle comme source de stress chez les collégiens et les lycéens, *L'orientation scolaire et professionnelle*, vol. 34, n° 34, 2005, pp. 295-322.
- LAHIRE B., Avoir la vocation, *Sciences sociales et sport*, vol. 12, n° 2, 2018, pp. 143-150.
- LECOMTE J., Les caractéristiques des tuteurs de résilience, *Recherche en soins infirmiers*, op. cit., pp. 22-25.

- LE COZ P., Le soin à l'épreuve de l'individualisme contemporain, *Laennec*, vol. 67, n°2, 2019, pp. 6-19.
- LEJEUNE C., Chapitre 1 & Chapitre 4, *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 2014.
- LIPOVETSKY G., La société d'hyperconsommation, *Le Débat*, vol. 124, n°2, 2003, pp. 7- 98.
- MARTIN C., Jean-Claude Kaufmann, L'invention de soi. Une théorie de l'identité. Paris, A. Colin, coll. Individu et société, 2004, 352 p., *Questions de communication*, n°7, 2005.
- MILLET M. & THIN D., 7. École, jeunes de milieux populaires et groupes de pairs, *Les bandes de jeunes*, Paris, La Découverte, 2007, pp. 145-164.
- MOREAU T., LCRIM2107 : *Droit de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse*, Université Catholique de Louvain, 2020.
- MUCCHIELLI A., *Psychologie de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1995, pp. 11-14.
- NOËL M.-P., LPSP1328 : *Neuropsychologie de l'enfant*, Université Catholique de Louvain, 2019.
- OGIEN A., III. La théorie de l'anomie, *Sociologie de la déviance*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012, pp. 129-136.
- PICARD D. & MARC E., *L'Ecole de Palo Alto*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, pp. 3-6.
- PRAIRAT E., La sanction en éducation, vol. 5e éd., Paris, Presses Universitaires de France, 2011, pp. 3-4.
- PROUST J., L'invention de la liberté au siècle des Lumières, *Autres Temps*, vol. 25, n° 1, 1990, pp. 42-48.

- RAVON B., *et al.*, Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ?, *La lettre de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale*, n° 6, 2008, pp. 4-8.
- RIUTORT P., La socialisation. Apprendre à vivre en société, *Premières leçons de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, pp. 63-74.
- ROCHE A., Donner du sens au travail : la question de la reconnaissance de l'utilité sociale, *Actes de la Journée de recherche Institut Psychanalyse & Management sur le thème : Le Travail du Sens : De la souffrance au travail à la reconnaissance et à la considération*, Lyon, 2014, p. 3.
- ROSENTHAL V. & VISETTI Y.-M., Sens et temps de la Gestalt, *Intellectica*, vol. 28, n°1, 1999, pp.147-228.
- ROUZEL J., La fonction de superviseur, *La supervision d'équipes en travail social*, Paris, Dunod, 2015, pp. 155-170.
- RUIZ D. M., *Les quatre accords toltèques*, Editions Jouvence. Genève, 2016.
- SAINT-DIZIER F., Adolescence et groupe. Nouer des liens pour s'identifier ?, *Empan*, vol. 99, n° 3, 2015, pp. 35-37.
- SARTRE J.P., *L'Etre et le Néant : essai d'ontologie phénoménologique*, Paris, Gallimard, 1943.
- SCHMITT G., L'esprit du travail social, *Sociographe*, vol. 45, n° 1, 2014, pp. 7-8.
- SOBOUL A., Chapitre IV-Lumières, critique sociale et utopie pendant le XVIIIe siècle français, *Histoire générale du socialisme (1). Des origines à 1875*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, pp.103-200.
- TERRAL-VIDAL M., L'adolescent seul n'existe pas, *Figures de la psychanalyse*, vol. n° 33, n° 1, 2017, pp. 125-130.
- VALLEUR M., Jeu pathologique et conduites ordaliques, *Psychotropes*, vol. 11, n° 2, 2005, pp. 9-30.

- VAN CALOEN B., Dilemmes de l'individualisme : un contexte sociétaire de l'usage de drogues, *Drogues, Santé et Société*, vol. 3, n° 1, 2004, pp. 69-86.
- VAN DEN REYSEN P., Karl Popper. De la réfutabilité de toute science, *Movement & Sport Sciences*, vol. 94, n° 4, 2016, pp. 101-110.
- VASSEUR A. & CABIE M.-C., La relation de confiance fondement de la résilience en psychiatrie, *Recherche en soins infirmiers*, vol. 82, n° 3, 2005, pp. 43-49.
- VILLENEUVE L. & LOISELLE M., Chapitre 5. Transfert et contre-transfert dans l'accompagnement, *Accompagner des étudiants*, De Boeck Supérieur, 2010, pp. 133-153.
- WEATHERSTON D. J., La santé mentale du nourrisson : une revue de la littérature, *Devenir*, vol.15, n°1, 2003, pp. 49-83.
- YATCHINOVSKY A., Chapitre 1. Qu'est que l'approche systémique ? *L'approche systémique: Pour gérer l'incertitude et la complexité*, Paris, ESF Sciences humaines, 2018, p. 13.
- ZECH E., LPSP1308 : *L'entretien d'aide*, Université Catholique de Louvain, 2019.
- ZIMMERMANN G. *et al.*, Conduites à risque à l'adolescence: manifestations typiques de construction de l'identité ?, *Enfance*, vol. 2, n° 2, 2017, pp. 239-261.

ANNEXE I :

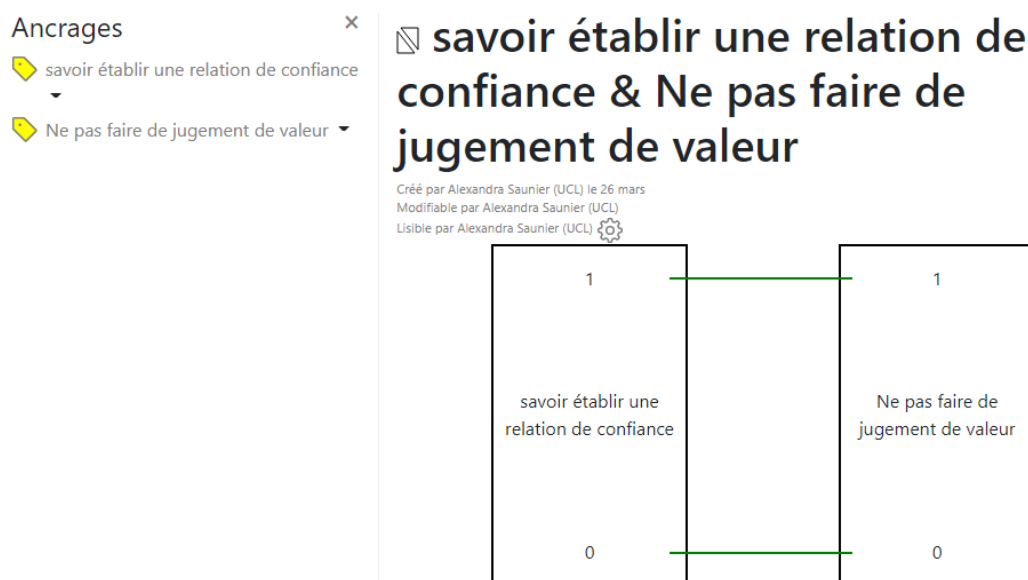
Théorisation ancrée avec Cassandra

A partir du logiciel, j'ai tout d'abord encodé l'entretien. Cela étant fait, j'ai commencé à travailler sur le codage ouvert en assignant des étiquettes expérientielles sur les dires de l'intervenant. Voici un exemple de codage effectué :

Ancrage
Directeur institution, Zoom, 22 février 2021

 **Ne pas faire de jugement de valeur**
Créé par Alexandra Saunier (UCL) le 21 mars
Modifiable par Alexandra Saunier (UCL)
Lisible par Alexandra Saunier (UCL)
faire circuler en tout cas la parole, fluidifier les choses, simplifier les choses et surtout arrêter les jugements de valeur
on attribue très vite à l'autre une intention ou un ... plutôt que de demander "tiens tu as fais ça", "tu as dit ça" ou "tu n'as pas fait ça", "tu n'as pas dit ça", "est-ce que tu peux m'expliquer pourquoi?" Mais non... On entend vite hein. "on l'intéresse pas"

Une fois toutes les étiquettes expérientielles assignées, est venu le temps du codage axial. Celui-ci consiste à articuler les étiquettes expérientielles entre elles. Elles peuvent être soit des propriétés soit des dimensions. En voilà un exemple de chaque :



Ici, les étiquettes expérientielles « savoir établir une relation de confiance » et « ne pas faire de jugement de valeur » s'articulent comme deux propriétés variant dans le même sens et qui peuvent se traduire de cette manière : « Ne pas faire de jugement de valeur permet de savoir établir une relation de confiance ».

Ancrages

être empathique ▾

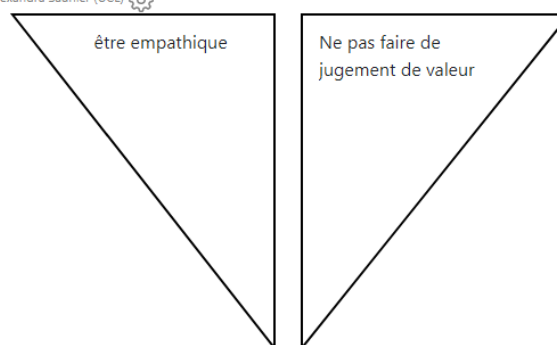
Ne pas faire de jugement de valeur ▾

être empathique & Ne pas faire de jugement de valeur

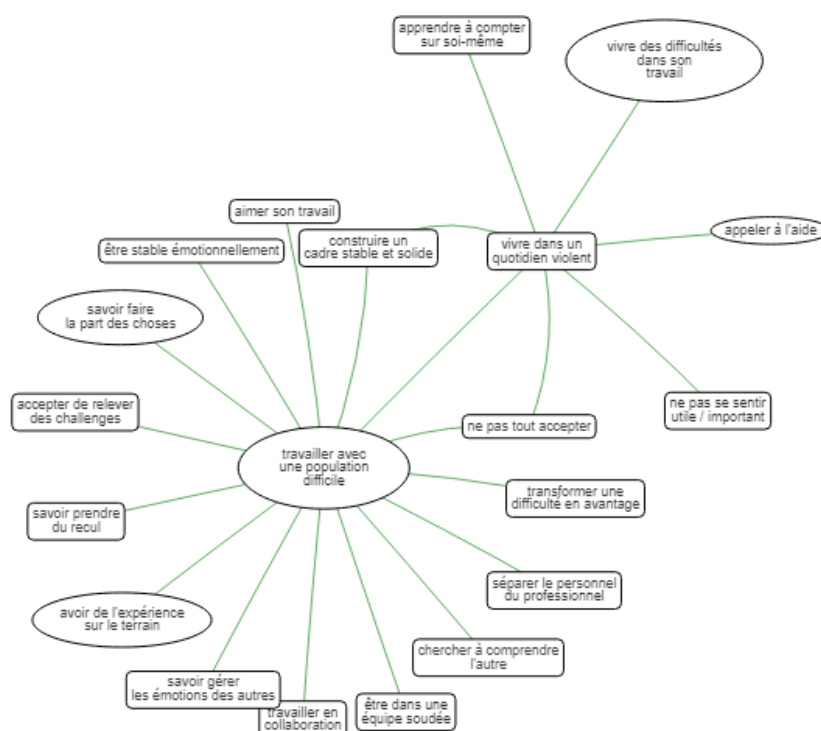
Créé par Alexandra Saunier (UCL) le 26 mars

Modifiable par Alexandra Saunier (UCL)

Lisible par Alexandra Saunier (UCL)



Dans ce deuxième exemple, les étiquettes expérientielles « être empathique » et « ne pas faire de jugement de valeur » s'articulent comme deux dimensions variant dans le même sens et se traduisant : « Plus on est empathique plus on ne fait pas de jugement de valeur ». Si mon étiquette expérientielle était « faire des jugements de valeur », on pourrait aussi dire « plus on est empathique moins on fait de jugement de valeur ». Ces deux dimensions varieraient alors dans le sens contraire.



Enfin, pour réaliser mon codage sélectif et commencer à effectuer une schématisation, je suis partie des étiquettes qui représentaient le plus l'exercice d'une profession dans le

domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse, à savoir : « travailler avec une population difficile » et « vivre dans un quotidien violent ». Toutes les étiquettes qui étaient liées à celles-ci lors de mon codage axial sont alors ressorties :

J'ai donc repris toutes les étiquettes qui sont apparues pour pouvoir en distinguer les catégories sous-jacentes. C'est ce qui m'a permis d'établir une nouvelle problématique au regard de mes données. Chacun des thèmes qu'illustrent mes étiquettes forment le plan que j'ai décidé de suivre pour mon mémoire et la structuration de ma partie d'analyse.

Tableau pour regrouper en plusieurs « catégories » / « parties » :

Professionalisme	Travail d'équipe	Travail sur soi-même	Relationnel / Empathie
Avoir de l'expérience sur le terrain	Être dans une équipe soudée	Être stable émotionnellement	Savoir gérer les émotions des autres
Séparer le personnel du professionnel	Travailler en collaboration	Séparer le personnel du professionnel	Chercher à comprendre l'autre
Aimer son travail	Construire un cadre stable et solide	Savoir faire la part des choses	Accorder de l'importance à la parole
Ne pas tout accepter	Appeler à l'aide	Transformer une difficulté en avantage	Accorder de l'importance à la relation
Vivre des difficultés dans son travail		Savoir prendre du recul	
		Ne pas tout accepter	
		Accepter de relever des challenges	
		Ne pas se sentir utile / important	
		Apprendre à compter sur soi-même	

Saunier Alexandra

Juin 2021

**Analyse des compétences et des outils qui permettent
d'accompagner les jeunes en difficulté dans le domaine de l'Aide et
de la Protection de la Jeunesse**

Promotrice : Jonckheere Alexia

Le monde occidental contemporain, caractérisé par son hypermodernité, bouleverse les schémas de vie qui étaient connus jusqu'ici. Les adolescents, traversant déjà une période de crise identitaire, sont donc tout autant touchés par ces changements que les adultes. Pour les jeunes, et leur famille, qui traversent de nombreuses difficultés, dont celles provoquées par le fonctionnement actuel de la société, le système juridique propose une aide volontaire voire contrainte si nécessaire. Ce mémoire, basé sur une perspective constructiviste, interactionniste et systémique, propose une analyse des compétences et des outils qui permettent d'accompagner les jeunes en difficulté dans le domaine de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse. Pour se faire, il s'inspire de la méthode par théorisation ancrée et présente une recherche qui s'est construite sur base d'un échantillonnage par cas unique. Bien que ce choix ne permette pas de mener vers une potentielle généralisation théorique à l'ensemble du système juridique protectionnel, il permet d'établir une analyse plus approfondie du sujet. Celle-ci prend source sur des entretiens menés avec plusieurs professionnels, travaillant tous au sein d'un Service Résidentiel Spécialisé mandaté par la justice pour réorienter la trajectoire d'adolescents, en danger ou contrevenants, de 14 à 20 ans.