

comme eux-mêmes sont capables.

Il faut du temps pour rétablir la confiance?

Du temps, de la patience, de la conviction... Pour l'illustrer, revenons à la famille d'Evan.

Si, avec son papa, cela s'est révélé impossible, avec la maman, l'éducatrice est parvenue à tisser un lien de confiance qui a été très important dans les progrès d'Evan au sein de notre institution. Mais ce n'était pas gagné d'avance. Madame était, à la base, versatile et peu fiable. Par exemple, alors qu'Evan devait passer le week-end à la maison, l'éducatrice référente et lui se sont heurtés à une porte close: on découvrirait plus tard que la maman était bien présente mais s'était endormie. De la même manière, elle annulait souvent en dernière minute la visite aux enfants.

L'éducatrice référente d'Evan s'est cependant toujours gardée d'émettre le moindre jugement de valeur à son encontre, préférant la prendre du point où elle en était. Elle a également veillé à ne jamais couper le contact et au contraire à le personnaliser. Ainsi, Madame pouvait appeler l'éducatrice directement sur son GSM plutôt que de passer le numéro général qui semblait la bloquer. Pour anticiper le risque qu'elle ne vienne pas aux visites, réunions et autres rendez-vous concernant son ou ses enfants, l'éducatrice lui passait un coup de fil ou lui envoyait un SMS la veille pour lui rappeler. Madame est devenue de plus en plus assidue jusqu'à ne plus manquer le moindre rendez-vous.

Comme son enfant, cette maman semblait prisonnière du regard de l'autre qui ne pouvait la voir qu'en défaut et ne permettait pas de changement. Le travail d'accueil non-jugeant de l'éducatrice lui a permis de se décaler et de prendre une autre place: ce n'est que parce qu'elle est vue positivement que la maman peut se permettre d'agir positivement. Mais c'est aussi grâce à ce que nous appelons le rayonnement de la confiance: la maman a vu et ressenti tout le travail positif qui était mené chez nous avec son enfant, ce qui a en même temps considérablement facilité

l'accroche relationnelle avec elle.

Ce rayonnement de confiance, peut-il également se déployer vers d'autres acteurs, dans d'autres directions?

Nous pensons que la relation de confiance n'est jamais une relation complètement isolée, cloisonnée à une relation entre deux individus même si, nous l'avons vu, cette dimension interpersonnelle est essentielle. Elle est prise dans un faisceau de relations plus large, sur lequel elle peut rayonner. On l'a vu avec la maman d'Evan, mais aussi avec son petit frère: constatant le chemin parcouru par ce dernier depuis son passage au sein du groupe des Argonautes et la confiance qu'il a accordée à son éducatrice référente, il a demandé à intégrer à son tour ce groupe.

Ainsi, il arrive que des jeunes très farouches, pris dans des difficultés relationnelles intenses avec les adultes, ne se laissent apprivoiser qu'après avoir été témoins de nos interactions avec d'autres jeunes. Ils nous font confiance parce qu'ils ont vu leurs pairs faire de même.

Cette dimension, trop souvent occultée dans les approches théoriques sur le sujet, a selon nous toute sa pertinence dans la prise en charge clinique de certaines problématiques.

Ce qui ressort également de vos propos, c'est la distance que l'éducatrice référente a parfois dû prendre vis-à-vis de l'équipe, de ses collègues?

Tout à fait, que ce soit avec Evan ou avec sa maman, elle a parfois dû se battre, dépasser des a priori et un certain fatalisme qui s'étaient installés au sein de l'équipe.

Ceci met en lumière un autre fait du travail éducatif rarement abordé, à savoir l'isolement que peut parfois ressentir l'éducateur référent. Face à ses collègues, il arrive qu'il se retrouve seul à défendre une idée parfois décalée, parfois discordante, mais qui lui semble être la seule voie possible pour permettre à l'enfant d'évoluer. Il faut de la ténacité, de l'engagement, de l'audace... Oser prendre le risque, en cas d'échec,

d'être pointé comme le principal responsable...

Là se joue la capacité de l'équipe à faire, à son tour, confiance aux éducateurs référents. Cela a été le cas pour Evan, l'équipe a finalement suivi et plusieurs ont joué eux aussi un rôle essentiel dans l'accompagnement d'Evan, parmi lesquels l'assistante sociale et, à l'extérieur, le kinésologue.

Quid de la sortie de l'institution, de l'après-SRJ?

Il arrive que le jeune quitte notre institution pour en rejoindre une autre, mais dans les cas fréquents où il rentre dans sa famille, cela peut se faire suivant différentes modalités. Parfois, pour assurer une transition en douceur, on continue par exemple de voir le jeune une fois par semaine ou il demeure encore à temps partiel chez nous. Un suivi à domicile peut également être assuré par un service d'aide et d'intervention éducative (SAIE) ou un autre service de ce type.

Il y a toujours une part de risque, d'inconnue: est-ce que le jeune va vraiment retenir et mettre à profit ce qu'il a appris ici? Est-ce qu'il va réussir à maintenir les solutions qu'ils a, avec notre aide, mis en place? Ou est-ce que tout cela ne tenait que parce que nous étions là à côté de lui?

Nous le savons, beaucoup de jeunes, une fois de retour en famille, connaissent diverses difficultés, font ressurgir des problématiques, des symptômes, qu'il avait pourtant appris à dompter, ... C'est le cas d'Evan qui, une fois rentré chez sa maman (comme il le souhaitait), a traversé des phases compliquées (absences répétées à l'école, ...).

Mais ces échecs ou ces retours en arrière font aussi partie de l'apprentissage des jeunes et de leur cheminement vers l'autonomie. A nous de leur faire confiance, ainsi qu'aux éventuelles structures qui prennent le relais...



La confiance dans l'Etat, les services sociaux, les professionnels de l'aide... vue par le 'peuple d'en bas'

interview
par C. Leclercq

Christine MAHY
Secrétaire générale et politique du RWLP

Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté

c.mahy@rwlp.be

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté a pour ambition de contribuer à l'éradication de la pauvreté en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles, en amenant des changements au sein des politiques structurelles et en s'appuyant sur une participation active de ces experts du vécu que sont les personnes en situation de pauvreté.

Sa secrétaire générale et politique, Christine Mahy, nous livre une analyse sans concession du climat de défiance généralisée qui règne actuellement dans notre société. Entre l'Etat et ses citoyens, entre les citoyens, entre les travailleurs sociaux et les personnes qu'ils sont supposés aider, ..., la confiance est fragilisée, malmenée, remise en cause. Contrôle, suspicion, peur, délation gagnent du terrain...

Mais elle nous propose également des pistes pour (r)établir les conditions d'une relation de confiance, si essentielle, entre les personnes en situation de détresse et les professionnels de l'aide.

Mots-clés: Confiance, relation d'aide, pauvreté, contrôle, CPAS

Qu'est-ce qu'évoque la confiance pour vous, pour le RWLP et les personnes qu'il représente, 'le peuple d'en bas'?

Une société qui se porte bien est une société où la confiance existe entre l'Etat et ses citoyens; or, c'est de plus en plus la défiance qui s'installe, on cherche les coupables, on cherche les suspects, quitte à voir des suspects là où il n'y en a pas...; et on ne cherche pas de solutions structurelles qui permettraient à chacun, quelque soit son bagage, de mener sa vie dignement, sans quémander, sans honte.

Aujourd'hui, différents dispositifs, réglementations ont été mis en place, décidés à partir de constats d'exception. Ainsi, les fraudes en matière de droits sociaux représentent une faible proportion mais on légifère pour les sanctionner comme s'ils constituaient un phénomène généralisé.

L'analyse qui en est faite est biaisée; dès le départ, elles sont vues comme des abus de confiance vis-à-vis des institutions publiques, de la société de la part d'individus qu'il faut sanctionner, recadrer. Mais est-ce la bonne réponse, la seule réponse à donner? Ne peut-on, ne doit-on pas pousser l'analyse un peu plus loin? Celle qu'on nous sert et qui est bien symptomatique de notre société, pointe la responsabilité personnelle, la faute des individus, sans prise de recul, sans vision plus macro, plus sociétale, sans remise en question plus fondamentale.

Pourtant, si l'on prend la peine de dé-

crypter ces comportements, on s'aperçoit que ce sont des signaux d'alerte: attention le système ne permet plus à l'ensemble des citoyens de vivre dans la dignité, les allocations sont en deça du seuil de pauvreté¹, de plus en plus de personnes n'arrivent plus avec le peu qu'elles ont à faire face à l'augmentation du coût de la vie. Pourquoi l'Etat ne perçoit-il pas ces appels à plus de solidarité envers les plus faibles? N'est-ce pas plutôt là que se situe le défaut de confiance?

Un Etat doit être à l'écoute de ses citoyens, de tous ses citoyens et peut-être plus encore à l'écoute de ceux qui ont moins de moyens pour se faire entendre, pas de lobbies puissants pour les défendre.

Que reprochez-vous plus exactement à l'Etat?

La mondialisation crée des inégalités grandissantes. L'Etat doit tenter de

le temps d'écoute est limité. Les questions ouvertes font place aux questions fermées d'un formulaire informatique. Il y a une standardisation des échanges qui perdent de leur chaleur... Difficile dans ces conditions pour les travailleurs sociaux de créer les conditions nécessaires pour qu'une relation de confiance puisse s'installer avec les personnes qui sont en face d'elles

garder un rôle de régulateur et ne pas ajouter à ces inégalités d'autres différences, d'autres discriminations dans une population traversée par des tensions et des incompréhensions qui vont crescendo.

Prenons un exemple. Des étudiants, des jeunes diplômés qui commencent à travailler et qui font le choix de la cohabitation, c'est tendance et on souligne leur sens de la débrouille et l'esprit collectif qui les anime. De jeunes allocataires qui, avec ce même souci d'économie et de solidarité, veulent louer ensemble un appartement se voient d'emblée pénalisés par le principe de non individualisation des droits. Tu vis seul, tu as droit à un revenu au taux isolé; tu vis en co-location, tu es considéré comme cohabitant et ton allocation est diminuée¹. Les droits à mener sa vie comme on l'entend ne sont pas égaux et varient suivant l'échelon social où l'on se situe. Est-ce normal dans un Etat démocratique? Non.

Mais ce qui est aussi interpellant, c'est ce surenchérissement au contrôle et à pratiquer dès le départ la méfiance, la suspicion. Si les personnes déclarent vivre seules, on va partir du principe qu'elles ne disent peut-être pas la vérité et qu'il faut vérifier. Passons sur les tentatives lors des échanges de les confondre, de les piéger, nous y reviendrons, et parlons ici des visites domiciliaires qui sont une intrusion dans la vie privée et sont de plus en plus souvent utilisées. Elles ont été réactivées au niveau de l'Onem et, si elles ont toujours existé au niveau des CPAS, elles semblent aujourd'hui avoir comme finalité essentielle de vérifier si la personne vit seule ou non, au point où "combien de brosses à dents y a-t-il dans la salle de bains?" passe avant "ont-ils de quoi se chauffer"? Bien sûr, cela dépend d'un cpas à l'autre et certains préviennent du passage de l'AS mais d'autres pas; à nouveau surprendre, n'est-ce pas d'emblée faire preuve de défiance?

Toutefois, pour la question de la non individualisation des droits, une chose nous rassure. Fin 2017, la Cour de Cassation a donné gain de cause à un plaignant qui avait entamé une procédure en justice contre l'ONEM. La Cour a es-

timé que l'avantage socio-économique de la cohabitation était insuffisant par rapport à la perte que représentait le passage du statut d'isolé à celui de cohabitant.² On peut espérer que ce cas fera jurisprudence et pourra être étendu pour toutes les allocations sociales. Cela permettrait de diminuer d'un cran la pression sur les personnes qui, seules, parviennent déjà difficilement à assumer un logement mais aussi la pression sur les personnes chargées de mener ces vérifications.

Comment dans ces conditions, les personnes peuvent-elles garder confiance en l'Etat quand il organise la peur, la traque, le mépris... Quand il met tant d'énergie à retirer le peu de ce que les personnes ont, à défaire les solidarités naturelles qui se créent pour suppléer à la solidarité publique qu'il délivre à cordons de plus en plus resserrés...

Comment croire aussi dans les discours officiels, les déclarations solennelles quand ce qui est annoncé est ensuite oublié, annulé, cette fois sans tambours, ni trompettes mais également sans concertations ou discussions possibles. Ainsi, la Secrétaire d'Etat à l'Intégration annonçait il y a quelques mois une hausse des revenus pour les allocataires et puis, aujourd'hui, on nous dit que ce n'est budgétairement plus possible.

Le constat est rude mais s'inscrit dans un climat de perte de confiance généralisé?

Effectivement, cette perte de confiance n'est d'ailleurs pas que du côté des petites gens, c'est un sentiment partagé par un grand nombre de personnes. Perte de confiance dans l'Etat, perte de confiance dans les politiques avec les scandales financiers qui éclatent les uns après les autres, perte de confiance dans le système qui laisse aux nantis le privilège de l'impunité.

La crise, la peur de l'avenir, de l'autre favorisent en outre une mise en concurrence des gens, "Pourquoi moi et pas lui, ou lui et pas moi?" et des envies de petits règlements de compte. Mais plutôt que de calmer le jeu, l'Etat va plus loin encore, quand il encourage la délation et met en place des outils pour la faciliter. Le SPF Emploi a ainsi créé

un site spécifique pour permettre aux citoyens de signaler des situations présumées de fraude sociale. Les mutuelles sont également mises sous pression pour qu'elles organisent un système permettant des dénoncer des suspicions d'abus en matière d'assurance-maladie. Et, avec le projet de loi autorisant les visites domiciliaires en vue d'arrêter une personne en séjour irrégulier sur notre territoire, on n'ose imaginer le nombre de dénonciations que cela pourrait générer de la part d'une certaine frange de la population. Enfin, même dans un domaine que l'on aurait pu croire à l'abri, cet appel à un civisme 'policiériste' a fait son chemin puisqu'un décret, visant à recruter et à rémunérer des citoyens qui seraient habilités à verbaliser les personnes responsables d'incivilités environnementales (mégot par terre, sac d'immondices clandestin...), est annoncé.

Heureusement, des voix de plus en plus nombreuses et venant d'horizons divers s'élèvent pour contester toutes ces mesures qui mettent à mal la confiance qui est constitutive de nos états démocratiques, à l'instar d'autres valeurs comme la solidarité, le droit à la vie privée, etc.

Mais la résistance et la vigilance doivent être permanentes car, avec l'état d'esprit ambiant, on glisse vite dans ce travers, d'ailleurs parfois pour défendre de bonnes intentions. Je pense ici notamment à ce procédé qui consiste à opérer des contrôles mystères, par exemple, pour identifier les propriétaires qui disqualifient certains locataires sur base de critères discriminatoires comme la race ou le fait de dépendre du CPAS. Mais là aussi, je suis contre car c'est de nouveau une pratique qui casse la confiance. C'est peut-être un moyen à utiliser pour dénoncer une réalité qui existe et qui est contraire au principe d'égalité mais pas pour agir car il piège les gens à la manière d'une caméra cachée et ne va qu'augmenter la pénurie de logements accessibles pour les plus fragiles, voire leur relégation dans des logements clandestins. Pour résoudre ce problème de pénurie de logements, nous défendons d'ailleurs au niveau du RWLP une autre approche basée sur le dialogue, la négociation en réunissant au sein d'une commission paritaire locative des pro-

priétaires et des locataires, avec un tiers qui assurera la médiation.

Cette tendance à la méfiance concerne évidemment de près les travailleurs sociaux?

Bien évidemment, la plupart des thématiques que nous venons d'évoquer concernent des droits sociaux, fondamentaux, constitutifs de la dignité humaine et pour lesquels les travailleurs sociaux sont appelés à intervenir.

Vérifier l'accès à ces droits fait partie de leur boulot, mais auparavant il s'agissait surtout de veiller à ouvrir ces droits et d'accompagner la personne, tout en s'assurant qu'elle remplissait bien les conditions - c'est normal qu'il y ait des conditions, des vérifications dans un état de droit; mais, aujourd'hui, la logique est plutôt inversée, on demande aux travailleurs sociaux de privilégier d'abord la vérification des conditions générales et particulières imposées via le PIIS et de relever tout ce qui 'ne va pas', pourrait amener à un non droit, un refus, une sanction, une suspension... voire à une dénonciation dans le cadre de la lutte contre le radicalisme. Pour reprendre les termes d'une de nos militantes, "L'aide au CPAS, elle est maintenant organisée à reculons".

Ceci concerne davantage les CPAS et je ne veux certainement pas faire ici le procès des travailleurs sociaux. La plupart continuent à exercer leur métier avec conviction. Mais ils peuvent comme tous les autres citoyens être influencés par la défiance ambiante, voire y participer sans en avoir pleinement conscience. Ils peuvent en être les instruments, comme ils peuvent en être les victimes car la pression vient de toutes parts. Avec la récente loi restreignant le secret professionnel, l'Etat leur a signifié qu'ils n'étaient pas dignes de confiance et qu'ils ne sauraient pas faire la part des choses s'ils étaient confrontés à une

situation suspecte; ils sont dès lors sommés de collaborer sous peine de sanctions. Ils sont souvent débordés, parfois au bord du burn-out car le nombre de personnes à recevoir, de demandes à traiter augmente mais pas le nombre de collègues, il faut toujours faire plus vite, être rentable dans une visée d'économie. Dès lors, le temps d'écoute est limité. Les questions ouvertes font place aux questions fermées d'un formulaire informatique. Il y a une standardisation des échanges qui perdent de leur chaleur... Difficile dans ces conditions pour les travailleurs sociaux de créer les conditions nécessaires pour qu'une relation de confiance puisse s'installer avec les personnes qui sont en face d'elles.

Pourquoi cette relation de confiance est-elle si importante?

Quand il faut solliciter de l'aide, ce n'est déjà pas facile de pousser la porte, de faire la démarche. Mais quand on se retrouve face à l'AS et qu'il faut expliquer pourquoi on est là, c'est plus difficile encore car on dévoile des choses intimes, on parle de sa fragilité, de ses peurs, de tous ses problèmes, de ce qu'on y arrive pas, de ce qu'on perd courage, de toutes les illusions perdues, et on a besoin de savoir, de sentir qu'on peut parler en confiance et que ce que l'on va livrer ne va pas ensuite être retourné contre nous.

Mais aujourd'hui, c'est beaucoup plus compliqué pour les personnes de lâcher prise et de tout déballer sans peur, d'autant que les questions sont plus précises, parfois insidieuses. Alors, elles sont sur leurs gardes, calculent ce qu'elles disent, taisent certaines choses, craignent de ne pas être comprises, que ce soit mal interprété... Tout cela complique évidemment l'aide, car les travailleurs sociaux ne peuvent plus faire correctement l'analyse de l'état de besoin.

1. Allocation d'insertion pour les moins de 18 ans: 340,08€ (taux isolé), 286,00 (taux cohabitant); pour les 18-20 ans: 534,30€ (taux isolé), 456,04 (taux cohabitant); pour plus de 21 ans 892,58€ (taux isolé), 456,04€ (taux cohabitant). Allocation de chômage 1er période minim.: 1031,94 € (taux isolé), 795,76 € (taux cohabitant)... Source: Syndicats, n°18, novembre 2017.

2. NDLR: De plus, la Cour souligne que pour être considérées comme cohabitantes, il faut que les personnes assument ensemble les tâches et les dépenses ménagères. Attention donc à ne pas être trop proches! Source: Syndicats, n°18, novembre 2017.

Quelles sont selon vous, selon les personnes que vous représentez, les conditions pour pouvoir (r)établir une relation de confiance entre les personnes en situation de détresse et les professionnels de l'aide?

Pour commencer, il faut du temps, simplement le temps nécessaire pour que la relation d'aide puisse se créer, s'installer, se déployer.

Les personnes ne savent pas toujours par quel bout commencer. L'AS doit avoir la possibilité de faire preuve de patience et de tact pour défaire la pelote bien serrée dans laquelle s'emmêlent problèmes et détresses multiples; sans cela, le risque de passer à côté de la confiance et tout simplement de la personne est important.

Le temps participe à l'installation de la confiance. C'est prendre le temps de l'écoute mais aussi donner à la personne le temps de faire son chemin, de reprendre des forces, de se remettre en route. Ce qui signifie aussi accepter qu'elle raconte des choses qui ne sont pas glorieuses ou qui ne sont pas ce qu'on voudrait entendre, "J'arrive à aller voir un service social, seulement quand je vais bien...", "J'ouvre plus les factures, j'arrive plus, de toute façon...", "J'ai pas désaoulé depuis un moment"... sans les condamner.

Aujourd'hui, "l'institution" est tellement pressée de remettre la personne 'sur les rails' que l'AS privilégie parfois ce qui est prioritaire pour l'institution au détriment de ce qui est prioritaire pour la personne. Pour restaurer la confiance, il faut lutter contre cette tendance, sortir de la mécanique institutionnelle et se recentrer sur la personne et ses besoins véritables que seule une anamnèse menée avec soin pourra mettre en évidence.

Je défends d'ailleurs l'idée que les CPAS devraient faire l'inverse de ce qui est pratiqué. D'abord accorder le RIS en vérifiant juste les conditions de base et donner rendez-vous deux, trois mois plus tard à la personne pour faire le point sur sa situation et voir quels problèmes elle veut déposer. La personne ne se sentant pas inquiétée par rapport à l'aide financière dont elle a besoin

pour se nourrir, se loger, se chauffer, ne se voyant pas de suite proposer une formation alors qu'elle vit par exemple sous la menace d'une expulsion, pourra plus facilement se livrer et entrer dans une relation de confiance avec l'AS. Et l'AS pourra vraiment faire son métier: être à l'écoute et proposer des aides adaptées qui prennent en compte la personne dans son entièreté et sa singularité.

Enfin, et j'en ai déjà parlé, il faut que l'Etat ait confiance dans les travailleurs sociaux, dans les dispositifs d'aide et qu'il soit véritablement le garant des droits qui sont inscrits dans la Constitution, plutôt que celui qui les rogne, resserre les conditions, multiplie les exceptions... Ces pratiques détériorent la confiance des citoyens vis-à-vis de l'Etat et des citoyens entre eux.

Vous avez beaucoup parlé des travailleurs sociaux des CPAS, mais qu'en est-il par exemple des travailleurs sociaux du secteur de l'Aide à la jeunesse? C'est un secteur où la question de la confiance est également délicate, non?

En fait quand il y a des enfants et que les conditions de vie sont difficiles, les parents craignent toujours qu'on les pointe du doigt, qu'on les disqualifie, qu'on trouve que les enfants n'ont pas assez de ceci ou de cela et que l'intervenant alerte l'Aide à la jeunesse. Ils ont souvent très peur du placement. Bien que la pauvreté soit rarement évoquée comme cause principale et unique du placement, elle est fréquemment présente dans de nombreux dossiers de l'Aide à la Jeunesse. Elle peut en effet favoriser des tensions familiales, des dérapages, rendre les conditions de vie au quotidien avec des enfants très complexes..

En fait, les parents qui sont confrontés à la pauvreté font ce qu'ils peuvent et, souvent, ils font preuve de beaucoup d'ingéniosité pour palier à tout. Ils retardent le paiement de la facture d'électricité pour pouvoir payer des frais liés à l'école, ils ne mangent que des pâtes pendant une semaine pour pouvoir offrir une St Nicolas, ils se passent de soins dentaires pour que la grande puisse

avoir son appareil orthodontique, etc. Il arrive aussi qu'ils donnent à voir à l'intervenant ce qui leur semble le plus favorable. On connaît l'histoire du frigo; montré vide pour signifier l'état de besoin quand il s'agit d'un intervenant du CPAS et plein quand il s'agit d'un intervenant de l'Aide à la jeunesse pour rassurer: les enfants n'ont pas faim. Aujourd'hui, la pression est encore plus forte, il ne s'agit pas 'que' de s'en sortir avec une enveloppe étroite mais de bien vivre avec des repas équilibrés, des fruits et des légumes, etc.

Tout le monde le sait, cela peut être usant d'être parents mais quand on est pauvre, c'est encore plus usant, plus stressant et on n'ose pas toujours demander de l'aide de peur d'être jugés, de peur d'être surveillés. Le non recours est aussi une façon de protéger la famille.

Mais quand le pas est franchi, la confiance est possible dans le cadre de l'Aide à la jeunesse. Car c'est un secteur où la parole des personnes est davantage prise en compte, où l'on priorise le maintien en famille et, en cas de placement, où l'on est de plus en plus attentif au maintien du lien. Les associations de lutte contre la pauvreté ne manquent d'ailleurs pas d'attirer l'attention du secteur quant à l'importance de cela. Les parents restent les parents et, dans la plupart des cas, on continue à leur accorder de l'estime, de la confiance, même si, en fonction du contexte, des faits constatés, des balises sont mises. De ce que j'entends, les parents vivent plus difficilement le placement en famille d'accueil qu'en institution; le placement en famille d'accueil est plus vite perçu par les parents comme «vous êtes une 'mauvaise' famille voici la 'bonne'; ils se sentent davantage disqualifiés. De plus, le maintien du lien avec l'enfant est fréquemment rendu plus compliqué dans ce contexte. .

Par contre, l'Aide à la jeunesse souffre parfois d'un manque de confiance de la société. On le voit dans les médias qui épinglent parfois un peu vite les échecs, les drames; mais c'est oublié toutes les petites et grandes réussites dont on ne parle pas ou peu.