



Les pratiques des professionnels de la protection de l'enfance en matière de participation des usagers

Marie-Laure Pouchadon

Résumé

Français / English

Cette contribution présente les résultats partiels d'une recherche réalisée pour le compte de l'ONED portant sur la participation des usagers dans les mesures de protection de l'enfance et plus précisément sur l'analyse des modes d'association développés par les acteurs de ce champ à l'égard d'enfants et de parents faisant l'objet de mesures judiciaires ou administratives. L'étude porte sur l'analyse des politiques départementales constituées en matière de participation des usagers et de prise en compte des droits des familles, des représentations et de la réalité des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux dans les structures d'accueil et services d'intervention sociale ainsi que sur les initiatives alternatives menées en termes de participation des usagers au sein des différents territoires investigués (Normandie, Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur). L'étude a également permis de recueillir les représentations des usagers de la protection de l'enfance quant aux pratiques participatives qui leur étaient proposées

This paper presents partial results of a research conducted on behalf of ONED on user participation in child protection measures and more specifically on the analysis of patterns of association developed by actors this field with respect to children and parents covered judicial or administrative action. The study focuses on the analysis of departmental policies constituted on user participation and inclusion of family rights, representations and reality of professional practice of social workers in shelters and services social intervention as well as on alternative initiatives in terms of user participation in the various territories investigated (Normandy, Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur). The study also raised the representations of the users of the Child Protection regarding participatory practices that were offered. This presentation is based on the empirical results of Aquitaine. It aims to present the design of user participation

supported by field professionals found in the departmental services and in social structures, and describe the practices they develop as part of daily monitoring measures.

Entrées d'index

Mots clés : Travail éducatif, participation sociale, protection de l'enfance, engagement

Key words: educational work, social participation, childhood protection, commitment

Texte intégral

Cette présentation s'appuie sur les résultats empiriques aquitains¹. Elle vise à présenter la conception de la participation des usagers soutenue par les professionnels de terrain rencontrés dans les services départementaux, en structures d'accueil et en milieu ouvert, et à décrire les pratiques qu'ils développent dans le cadre du suivi quotidien des mesures.

Quand ils sont interrogés sur leur pratique, les travailleurs sociaux intervenant en protection de l'enfance manifestent l'existence d'un « travail » avec les usagers qui repose sur une logique de *mobilisation* et d'*implication* des personnes accueillies et, plus spécifiquement encore, de leurs familles. Pour les professionnels, cette intervention soutient une véritable logique participative. Il s'agira dans ce texte d'interroger le sens de cette représentation et de décrire à quelles réalités d'intervention éducative ce « travail » d'implication renvoie ? Quel type de relation éducative met-il en place et quelles transformations philosophiques, éthiques, institutionnelles favorise-t-il ? Ces dernières contribuent-elles à une modification profonde des pratiques de l'action sociale et des positionnements professionnels des travailleurs sociaux à l'égard des personnes accueillies ?

Les résultats présentés portent sur l'analyse de soixante-dix-sept entretiens réalisés dans deux départements (Dordogne et Gironde) auprès de responsables de service, de cadres techniques, de travailleurs sociaux, de psychologues des services départementaux de la protection de l'enfance (Services des conseils généraux – services de l'ASE pour l'essentiel), de structures d'accueil (MECS (Maison d'Enfants à Caractère Social), ITEP (Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique)) et de services d'intervention en milieu ouvert (services d'AEMO – Action Éducative en Milieu Ouvert). L'investigation porte à la fois sur des institutions classiques de protection de l'enfance proposant des accueils alternatifs (suivis externalisés, accueils séquentiels, AEMO renforcée) sans qu'ils ne soient toutefois définis comme l'identité prioritaire de la structure et sur des services affichant au contraire une volonté d'innovations socio-éducatives constituant la particularité de l'offre de service.

Il s'agira de dresser une analyse globale des entretiens menés avec l'ensemble des acteurs rencontrés afin de servir une logique de modélisation de la pratique professionnelle qui transcende les différents lieux d'enquête. Deux axes principaux seront traités. Dans un premier temps, nous reviendrons rapidement sur le contexte de développement d'une forme d'inflation

¹ La partie Aquitaine de la recherche a été menée et rédigée par Marie-Laure Pouchadon et Mélina Éloi.

de la participation dans les politiques publiques et plus spécifiquement dans le cadre de l'action sociale et de la protection de l'enfance. Dans un deuxième temps, nous décrivons les pratiques professionnelles des acteurs de la protection de l'enfance en matière de participation des usagers en abordant, tour à tour, les représentations structurant la pratique et les formes de rapprochement engagés avec les familles.

Recontextualisation de la notion de participation

La participation dans les politiques publiques

La participation des usagers et des habitants est devenue une norme d'action publique. On la trouve, aujourd'hui, dans de nombreux dispositifs. Il n'y a pas une loi, un décret relatif à l'application de nouveaux programmes étatiques d'action qui n'intègre un volet participatif. Son inflation est telle, que Loïc Blondiaux parle de « nouvel impératif participatif » (Blondiaux, 2008, p. 15) pour évoquer son caractère incontournable. On est, aujourd'hui, confronté à une multiplication des instruments participatifs à tous les niveaux de gouvernement (local, national, régional) au point que le principe participatif lui-même se présente comme un « nouvel art de gouverner » (*Ibid.*, p. 6). La notion de participation a particulièrement été développée dans les champs de la politique de la ville, de l'environnement, de l'aménagement du territoire qui en constituent les domaines historiques en France. Elle s'est, par la suite, progressivement diffusée dans le champ sanitaire et dans le secteur social. Les ouvrages consacrés à l'étude de son application insistent sur le flou de la notion. Loin d'être homogène, la participation renvoie à une diversité d'outils, de contextes ainsi que de principes d'application. Deux dimensions de la participation coexistent finalement selon des modes de déclinaison très différenciés dessinant une palette large de possibilités de fonctionnement. La première dimension soutient une institutionnalisation de la pratique sous la forme d'un échange argumenté dans lequel les groupes accepteraient de se mettre autour d'une table pour trouver un accord. La seconde dimension défend une vision plus radicale et insiste sur la capacité des groupes à s'auto-organiser, à construire une action contre les pouvoirs en place, hors de tout enfermement institutionnel, dans l'optique de construire un « espace public oppositionnel » (*Ibid.*, p. 46). Dans la réalité, ce sont souvent des pratiques limitatives de l'expression publique et extrêmement contrôlées qui se mettent en place optant plutôt pour des démarches de consultation, voire de concertation des habitants ou des usagers qui reposent en fait sur des modes de régulation assurés par les concepteurs mêmes de la démarche. Dès lors, Loïc Blondiaux soulève les injonctions paradoxales qui sont souvent de mise dans les dispositifs participatifs rendant les habitants ou les citoyens mobilisés particulièrement sceptiques à leur égard. Les débats publics sont eux-mêmes illustratifs de formes souvent très normées de consultation où les citoyens sont appelés à prendre la parole mais sans que rien ne garantisse vraiment que leurs propos aient un impact sur la décision.

C'est le problème général qui se pose aux différentes formes de participation : quel est le niveau d'influence et d'intégration de la parole citoyenne au processus de décision ? Comment l'expression peut-elle se transformer en pouvoir d'action et en pouvoir sur l'action² ?

La participation dans les établissements sociaux et médico-sociaux et en protection de l'enfance

La question de la participation des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux est assez ancienne. Elle prend sa source dans la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales mentionnant l'obligation de l'association des usagers, des familles et des personnels au fonctionnement de l'établissement *via* notamment la création d'un conseil d'établissement³. Elle se verra réaffirmée par l'entrée en vigueur de la loi du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale. Des outils institutionnels et des procédures administratives spécifiques sont, depuis cette date, applicables afin de favoriser l'information, l'expression et la prise en compte des attentes des personnes accueillies. Deux volets sont identifiables, les mesures concernant la participation individuelle et celles concernant la participation collective. Dans le premier cas, la loi prévoit la mise en place par les structures de Documents Individuels de Prise en Charge, de contrats de séjour, de projets individuels. Dans le second, elle rend obligatoire le développement des Conseils de la Vie Sociale et possibles toutes autres instances collectives de participation imaginées par l'établissement. Elle prévoit également la possibilité d'un recours à une personne qualifiée. Pour Jean-Marc Lhuillier, malgré ces deux orientations juridiquement affirmées, la loi de 2002 s'est plutôt axée sur l'affirmation du droit individuel des usagers plus que sur celui des droits collectifs comme cela a pu être fait dans d'autres contextes juridiques. Il fait notamment référence à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé où le rôle et la fonction, notamment juridique, des associations de malades ont été affirmés, leur donnant une possibilité de recours en justice (Lhuillier, 2009, p. 15). Or, le juriste rappelle que la réalisation des droits individuels est très souvent conditionnée à l'application réelle des droits collectifs qui sont le vecteur des véritables changements sociaux.

En ce qui concerne le champ de la protection de l'enfance, on peut faire remonter au début des années 1970 l'idée selon laquelle il serait souhaitable que l'enfant soit maintenu dans son milieu familial plutôt qu'il ne soit soumis à une logique de rupture et de placement. Cette conception sera, dès la fin des années 1970, à l'origine du développement des services d'intervention à domicile. Elle viendra soutenir et étayer la nécessité d'une réforme du système de protection de l'enfance perçu par de nombreux observateurs sociaux tels que les techniciens

² Si différents niveaux d'implication des citoyens existent selon les formes que prennent les processus participatifs mis en place, Loïc Blondiaux mentionne toutefois que la participation prend rarement un caractère décisionnel direct. Elle est « toujours conçue comme un complément de la démocratie représentative jamais comme un substitut possible. » (Ibid., p. 78).

³ Cette disposition figure dans l'article 8 bis de la loi, abrogé le 23 décembre 2000.

et professionnels de l'ASE eux-mêmes, comme trop opaque et trop fortement tourné vers la seule solution du placement.

Le rapport Dupont-Fauville (1973) engagera une véritable évolution du sens de l'intervention sociale en prônant une prévention globale, une décentralisation de l'action sociale et une plus grande action des pouvoirs publics en faveur du maintien du lien entre parents et enfants dans le cadre du placement en favorisant notamment les placements de proximité. Ce n'est qu'à partir des années 1980 que l'on verra s'affirmer la recherche d'une plus grande transparence et d'une participation accrue des usagers de la protection de l'enfance. Le rapport Bianco-Lamy œuvrera en ce sens (Bianco, Lamy, 1980). Il pose le constat d'une très mauvaise prise en compte du point de vue des familles et des usagers par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance et insiste sur la nécessité d'améliorer leur association aux différentes étapes d'application des mesures. Il préconise le développement de solutions d'accueil intermédiaires, innovantes, permettant de sortir du tout placement et de garantir un rapprochement avec la famille. Il en appelle à une évolution des pratiques professionnelles vers plus d'innovations dont le renforcement de l'autonomie des personnes. À la suite du rapport Bianco-Lamy, divers autres textes vont être rédigés dans le but de réintroduire l'utilisateur au cœur de la démarche administrative.

Dans un article récent, David Pioli (2014) identifie quatre grands textes juridiques qui ont fait avancer les représentations de la place des familles, soit en affirmant leur rôle d'acteurs prioritaires dans l'éducation de leurs enfants, et donc leur habilitation à pouvoir participer à des modes de gestion institutionnelle dans le cadre d'une prise en charge de leurs enfants, soit en tant qu'acteurs-cibles de mesures pour lesquels on leur reconnaît un droit de parole :

- Les circulaires du 18 et 21 mars 1983. Elles proposent la création de « lieux de rencontre et d'écoute de la parole des parents en difficulté ». Il s'agit de les associer au processus de mise en place de l'aide éducative.
- Le texte du 6 juin 1984 relatif aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance et au statut des pupilles de l'État qui, par le retrait de l'article 50.4 du code de l'action sociale et de la famille institue la fin de la voie d'admission aux services de l'ASE par le biais administratif.
- La loi du 8 janvier 1993 instituant le juge aux affaires familiales qui améliore le droit de l'enfant à la parole dans les affaires le concernant ainsi que le droit du père en matière de responsabilité éducative.
- Le décret du 31 décembre 1991 instituant une participation effective des usagers et familles de la protection de l'enfance au sein des conseils d'établissement.

Les avancées les plus récentes dans le domaine se feront avec la loi n°293-2007 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. Plusieurs orientations d'ordre généraliste ou, au contraire, de nature très pratique peuvent être pointées : la prévalence de l'action administrative sur la démarche judiciaire et donc le renforcement de la prévention, la promulgation de la notion d'intérêt supérieur de l'enfant et, dans le même temps, la réaffirmation d'une meilleure prise en compte du droit des parents, la promotion de mesures souples et adaptées aux situations

allant dans le sens de la consécration de l'accueil individualisé (à temps complet, partiel, modulable, selon les besoins des enfants et des familles), le renforcement des critères de choix concernant le lieu d'accueil de l'enfant devant à la fois concilier intérêt supérieur de l'enfant mais aussi facilitation de l'exercice du droit de visite et d'hébergement pour les parents et facilitation des liens avec la fratrie, la remise par les services du Conseil Général d'un rapport annuel de la situation fondé sur une évaluation pluridisciplinaire avec transmission à l'autorité judiciaire et notification du contenu et des conclusions aux détenteurs de l'autorité parentale (ou tuteur) et au mineur selon son âge et son degré de maturité, l'établissement par les services départementaux du « projet pour l'enfant »⁴ qui doit être distinct du DIPC (Document Individuel de Prise en Charge). Le PPE (Projet Pour l'Enfant) doit préciser les actions qui seront menées par les services auprès de l'enfant, de ses parents et de son environnement, le rôle des parents dans la mesure, les objectifs visés de la mesure et les délais de mise en œuvre.

Les résultats de notre étude montrent que si la montée en puissance du thème de la participation des usagers aux mesures qui les concernent est bien inscrite dans les schémas départementaux d'action sociale et de protection de l'enfance, dans les projets d'établissement et associatifs des structures ainsi que dans l'esprit des équipes de terrain, manifestant en cela une évolution des perspectives de l'intervention sociale, la dimension la plus politique de la participation n'est pas encore atteinte du moins dans sa déclinaison collective.

Au sein des deux départements investigués, nous avons finalement repéré peu d'initiatives et d'espaces où cette dimension politique de la participation était mobilisée. Nous avons pu rencontrer deux services d'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) dans le département de la Gironde se définissant, eux-mêmes, comme des structures innovantes en termes d'intervention à domicile. Si l'action éducative y est pensée de façon massive, par une présence ténue, répétée et extrêmement circonstanciée des équipes (soutien d'une intervention au cas par cas, selon la demande et les problématiques des familles avec adaptation constante du suivi) le plus souvent pluridisciplinaire, ces structures ne s'illustrent pas dans le récit que les professionnels font de leurs pratiques par une posture institutionnelle particulièrement tournée autour de la prise de parole des parents et de son traitement collectif. On peut également soulever la faible présence des espaces participatifs, même formels, au sein des structures d'accueil investiguées. Sur les quatre MECS avec lesquelles nous étions en contact, deux disposaient d'un Conseil de la Vie Sociale qui fonctionnait et était investi par l'équipe. Dans les deux autres structures, cette instance était en sommeil au moment de l'enquête.

Du côté des politiques départementales, le département de la Dordogne s'illustre par une position institutionnelle du Conseil Général particulièrement ouverte en la matière. Dans ce territoire, les parents sont invités à participer physiquement aux « commissions de révision des

4 Le document doit être signé par le Président du Conseil Général, un responsable de chacune des interventions et les représentants légaux. Il n'est pas signé par le mineur mais porté à sa connaissance sans condition d'âge ou de maturité.

situations » organisées en fin de mesure. Mais, là encore, un certain nombre de limites peuvent être soulevées. Selon les dires des travailleurs sociaux participant à ces espaces techniques, l'ouverture à la participation s'arrête à l'association formelle des parents. Les séances ne prévoient pas leur prise de parole directe. Elles ne donnent pas lieu, non plus, à une préparation préalable ou à un suivi *ex-post* des parents qui pourraient être le support d'un traitement spécifique de leur point de vue. Par ailleurs, la réalisation d'entretiens collectifs avec les référents éducatifs fait transparaître leur regard critique à l'égard de l'ouverture de ces instances à tous les parents. Certains professionnels remettent en cause la logique « tous azimuts » du dispositif et défendent l'idée d'une sélection sociale préalable des parents pensant que toutes les familles ne sont pas aptes à suivre les séances et à entendre l'analyse des travailleurs sociaux sur les situations. On peut, enfin, soulever la faible présence dans les structures d'accueil d'autres formes d'instances collectives laissées à la libre création des équipes selon les demandes, les besoins et l'expression des usagers (groupes de parole d'usagers, création de structures collectives ou associatives, ateliers collectifs, etc.).

Ces constats révèlent plutôt l'existence au sein des structures de terrain d'une logique de mise en conformité avec la loi plus qu'une appropriation réelle par les chefs et cadres de service d'une réflexion autour de l'amélioration et du renforcement des modes d'expression et de prise de parole des usagers de la protection de l'enfance. Par ailleurs, quand les CVS (Conseil de la Vie Sociale) existent et fonctionnent, même dans les démarches les plus ouvertes que nous avons observées, leur animation est extrêmement régulée autour de modes de fonctionnement qui visent d'abord et avant tout la socialisation des jeunes à l'apprentissage des règles formelles d'un fonctionnement collectif qui reste impulsé, incarné et animé par le directeur de la structure.

Pourtant le sentiment partagé des professionnels est celui d'orienter leur pratique vers une plus grande implication et association des parents comme des jeunes. Il semble donc y avoir une distinction qui s'opère entre une dimension collective de la participation plutôt sous-exploitée dans les structures d'accueil et une dimension individuelle de la participation dont les professionnels se font porteurs. Comment se traduit ce sentiment ? Sur quels principes participatifs reposent les modes d'intervention des professionnels auprès des usagers ?

Le travail éducatif engagé par les professionnels de la protection de l'enfance

L'espace des représentations

L'étude des entretiens menés avec les travailleurs sociaux de terrain et les cadres institutionnels des services départementaux traduit une évolution idéologique majeure. Tous reconnaissent qu'il est désormais impossible d'engager le suivi d'une situation et d'agir au mieux pour l'enfant sans entrer dans une démarche de rapprochement avec les parents. Cette conception repose sur deux fondements idéologiques forts issus de registres de justification différents. L'un se positionne sur un versant psycho-affectif et éducatif, l'autre sur un versant juridique. Le premier

défend l'idée selon laquelle le contact avec les parents n'est jamais complètement nocif pour l'enfant, sauf dans des cas extrêmement rares qu'il s'agit de repérer. Le maintien du lien est plutôt perçu comme favorisant un rapprochement affectif, comme l'expression d'un intérêt à l'égard de l'enfant qui doit être un terreau possible pour l'action des professionnels même s'il nécessite un renfort et/ou un étayage spécifiques auprès des parents. Le deuxième argument repose plutôt sur l'idée selon laquelle les parents sont les détenteurs de l'autorité parentale et, à ce titre, rien ne justifie qu'ils soient dépossédés des attributs de cette autorité.

On assiste ainsi, à la production d'une analyse où les parents sont réhabilités en tant que personnalités centrales de l'évolution possible de la situation de l'enfant. À part dans des cas de pathologie mentale ou de situations sociales spécifiques (comportements abandonniques, éloignement géographique prolongé, incarcération d'un ou des parent(s)) pour lesquels les professionnels reconnaissent qu'il devient impossible d'associer les parents, ces derniers sont reconnus comme porteurs de compétences parentales qu'il s'agit de valoriser, de mobiliser, d'étayer, voire parfois, d'encadrer quand elles se révèlent trop intrusives. Pour beaucoup de professionnels rencontrés, engager ou intervenir dans un suivi en protection de l'enfance, c'est faire en sorte qu'une sortie vertueuse vers le retour au domicile parental soit possible, ce qui nécessite de travailler constamment en interaction avec le milieu familial y compris pour prévenir ses limites, ses défaillances, ses carences potentielles ou avérées.

Dans ce contexte d'évolution des représentations, le travail avec les usagers et leurs familles devient une exigence morale pour les travailleurs sociaux. Il est présenté comme une dimension de la bonne pratique professionnelle en protection de l'enfance.

La loi de 2007 a joué favorablement dans la transformation des représentations. Elle a réaffirmé la primauté de la subsidiarité judiciaire sur l'action administrative et la prévalence de la prévention sur la protection. Mais les cadres institutionnels reconnaissent que d'autres textes juridiques ont influencé leurs représentations et ont eu des répercussions dans le fonctionnement des services et l'esprit de l'intervention sociale auprès des familles en difficulté éducative. La loi sur l'autorité parentale, par exemple, a pu être citée tout comme les orientations relatives au débat contradictoire.

Les professionnels des MECS identifient, de leur côté, une autre source d'évolution des représentations : la transformation du profil sociologique des familles. Ils mentionnent le renforcement de la présence de familles pour lesquelles la suppléance ne se justifie pas à temps complet mais de façon partielle et transitoire. Ils évoquent, à ce titre, la montée en force de la polyvalence, ainsi que des demandes en placements séquentiels et modulables. Cette réalité éducative est, pour eux, venue renforcer la nécessité de travailler en collaboration avec les familles et d'ajuster les modes d'intervention éducative à leur réalité sociale et familiale.

Si les représentations des professionnels à l'égard des familles ont évolué favorablement, ces dernières sont toutefois loin d'être considérées comme des « partenaires ». L'utilisation de ce terme est particulièrement sensible pour les cadres et travailleurs sociaux de terrain que nous avons rencontrés. D'abord parce qu'il institue une forme d'égalité de position entre parents et professionnels qui est difficilement envisageable pour ces derniers. Ensuite, parce que si elles sont porteuses d'atouts, de ressources qu'il convient de déceler, de mobiliser et de renforcer, les familles orientées en protection de l'enfance se définissent avant tout comme des familles en difficulté éducative qu'il faut aider et qui doivent donc rester la cible de l'intervention des professionnels porteurs d'une expertise sur les besoins de l'enfant et de la famille.

Ainsi, la synthèse des entretiens réalisés avec des professionnels de structures d'accueil comme de services d'intervention sociale montre que le soutien d'une démarche de participation passe, non pas par l'exhortation à une prise de parole collectivisée et conscientisée telle qu'on a l'habitude de la concevoir dans les démarches de démocratie participative, mais par la construction d'une proximité éducative qui se rapproche en fait d'un véritable « travail éducatif »⁵ au quotidien. Ce dernier se structure à partir de la prise en compte et de l'organisation du quotidien de l'enfant qui devient, pour les éducateurs, le socle de la relation engagée avec les parents et le prétexte à de nombreuses sollicitations des familles.

La participation des familles pour les professionnels de la protection de l'enfance se conçoit et se construit alors, à travers le recueil de la parole et des perceptions des usagers, la verbalisation du ressenti de la mesure et l'analyse croisée avec le professionnel des problématiques familiales ressenties ou avérées. Elle vise un échange réflexif entre les professionnels et les personnes « cibles » de la mesure qui doit favoriser l'ajustement des comportements et l'évolution de l'action en fonction de ce que les professionnels jugent pertinents d'engager au regard des situations problématiques re-contextualisées avec les usagers. Dans ces conditions, l'enjeu de la participation pour les professionnels n'est pas tant de rendre les familles « actrices » des mesures en leur permettant d'infléchir leur orientation à partir de la perception et de l'analyse qu'elles pourraient en faire. Mais, de les amener à collaborer à la mesure et à son adaptation potentielle en acceptant l'analyse produite par les professionnels. La « participation des usagers » telle qu'elle se dessine dans l'esprit des professionnels renvoie ainsi aux leviers, aux vecteurs pratiques, aux outils que le travailleur social va utiliser pour prendre en compte l'expérience que l'usager fait de la mesure, pour favoriser la production d'une analyse distanciée des difficultés familiales et éducatives et provoquer l'acceptation de repositionnements parentaux. La participation n'est pas associée à une logique d'inflexion de la mesure. En ce sens, les positionnements idéologiques constitutifs des représentations des professionnels rencontrés s'éloignent des principes fondateurs et historiques de l'*empowerment* tels qu'ils

⁵ Anselm Strauss parle du travail « d'articulation » qui s'opère au sein d'une équipe entre les différents professionnels porteurs d'ajustements nécessaires à la réalisation des tâches et à l'harmonisation de l'intervention de chacun. La notion de « travail », ici utilisée, renvoie à la fois au travail d'articulation engagé par les travailleurs sociaux de terrain avec les familles comme à la description des tâches éducatives nécessaires à la réalisation de cette articulation, Strauss, 1992.

sont rappelés dans l'ouvrage de Marie-Hélène Bacqué et de Carole Biewener (Bacqué, Biewener, 2013). En effet, dans sa conception la plus émancipatrice, le soutien d'une démarche d'*empowerment* nécessite la prise de confiance de chaque individu en ses potentialités et ressources personnelles pour agir et contrôler sa vie dans une articulation au collectif comme base possible d'analyse des inégalités de pouvoir et des inégalités structurelles à l'œuvre et comme base possible d'action pour soutenir une logique de changement social⁶.

La réalité des pratiques

Le travail éducatif au quotidien dont nous avons parlé, et qui constitue finalement le socle de la logique participative pour les professionnels, peut se décliner sous une forme idéal-typique en quatre logiques d'action. Il se conçoit dans le colloque singulier qui s'établit avec les parents et s'élabore au « cas par cas », selon les ressources et les dispositions des parents, dans une forme de « bricolage » permanent qui institue à la fois la nécessité pour les professionnels de trouver les modalités pertinentes de la relation et d'inscrire leur intervention dans une analyse fine de la temporalité d'action des familles.

- *L'information*

Toute une partie du travail d'échange avec les familles repose, dans un premier temps, sur la reprise du contenu de l'ordonnance de placement et sur la clarification du cadre de l'intervention. Il s'agit pour le professionnel de s'assurer de la bonne compréhension par la famille des mesures engagées et de la nature de la prise en charge proposée. Il s'agit, dans tous les cas, de préciser les orientations en rentrant parfois dans le détail de leur modalité pratique, voire d'explicitier certains éléments tels que le rôle des différents acteurs intervenant dans la prise en charge de l'enfant ou bien la spécificité de certaines orientations proposées. Ce temps d'information est souvent l'occasion d'une traduction aux parents des enjeux du placement en précisant les objectifs souhaités, la démarche éducative poursuivie ainsi que les acteurs intervenant dans son application. Il institue des échanges avec les parents sur ce qu'ils avaient compris de l'intervention et introduit des rectifications éventuelles en cas de distorsions de leur part ou d'incompréhension de la mesure.

- *L'adhésion*

Au-delà du premier contact et de la phase d'information, le travail avec les familles s'engage régulièrement autour d'un travail spécifique de modification de leurs représentations (et souvent d'apaisement de leur crainte) à l'égard de l'intervention des services sociaux auprès de l'enfant et de la famille plus globalement. Cela repose sur des modes d'interaction et sur des postures professionnelles qui consistent à identifier les difficultés éducatives, à les analyser en échangeant avec les parents sur les origines et les modalités possibles de leur redressement, à

⁶ Cet esprit « pur » et « historique » de l'*empowerment* est synthétisé par Lorraine Gutierrez de la sorte « Le but n'est pas de faire face à ou de s'adapter au problème, mais de développer sa capacité à changer la situation et de prendre une part active à la résolution du problème » (Ibid., p. 41).

en convenir ensemble et à recueillir l'acceptation par les parents des orientations de la mesure. Ce travail autour de l'adhésion à la mesure nécessite parfois de faire évoluer les familles vis-à-vis de leurs positionnements éducatifs initiaux. Cela peut se poser de façon particulièrement forte lorsque les orientations proposées à l'enfant s'opposent aux principes éducatifs des parents comme dans le cas d'action en faveur d'une autonomie accrue de l'enfant. Les professionnels témoignent d'une intervention spécifique de leur part visant à rassurer les parents sur les orientations et les modes d'intervention proposés. Ils apaisent les angoisses et les souffrances liées à la séparation.

- *La remobilisation parentale*

Elle ne s'adresse pas à tous les parents et n'est pas engagée systématiquement. Elle est, pour les professionnels, nécessaire face aux parents « en retrait » ou qu'ils ont « du mal à capter ». La logique de remobilisation recouvre l'idée de trouver les leviers pour « raccrocher » les parents à la prise en compte de l'enfant et à l'organisation de son quotidien. Il s'agit de les solliciter très régulièrement, de trouver les occasions adéquates pour les impliquer davantage dans le suivi et la déclinaison pratique de cette organisation et de les intégrer à un suivi conjoint et partagé avec le service.

- *Le soutien à la parentalité*

Cette dernière modalité de l'action se développe une fois que le travail d'information, d'adhésion est engagé et que la confiance avec les parents s'est établie et stabilisée. Elle consiste à réaffirmer les parents dans leur fonction parentale. Cela se décline par le fait de les rendre actifs dans l'organisation du quotidien, de valoriser leurs compétences et de les solliciter pour intervenir directement auprès de l'enfant. Les professionnels agissent sur la prise de conscience par les parents de leurs potentialités, répondent à leurs demandes éducatives éventuelles y compris en leur donnant des conseils ou en les accompagnant dans certaines démarches éducatives et familiales. En somme, il s'agit de les rassurer dans leurs possibilités d'intervention auprès de leur enfant. Parfois, cette démarche de soutien à la parentalité passe pour le professionnel par une fonction de médiation entre l'enfant et ses parents.

La description des différentes étapes du travail éducatif engagé par les professionnels illustre la présence d'un travail d'alliance, de rapprochement éducatif, de collaboration avec les familles qui, selon nous, ne va pas pour autant jusqu'à un travail de coéducation même si certains professionnels l'évoquent dans leur propos. En effet, la notion de coéducation sous-tend l'élaboration conjointe et partagée d'un mode d'intervention éducative qui n'est pas complètement mobilisée dans le processus d'interaction avec les familles que nous avons dépeint⁷. La façon dont les professionnels font le récit de leur pratique illustre plutôt un travail

⁷ Bertrand Dubreuil parle de « projet parental » pour évoquer les attentes et les projections éducatives des parents qui doivent absolument être prises en compte par les professionnels et rediscutées, voire négociées quand il y a

de rapprochement qui vise la validation par la famille de l'intervention sociale afin que cette dernière soit vécue de façon moins contraignante et moins violente institutionnellement et qu'elle puisse donner lieu à une action positive auprès de l'enfant.

Les professionnels reconnaissent que le développement d'un travail en direction des parents a des effets directs sur leur pratique. S'ils sont rarement dans une logique d'application *stricto sensu* de la position des parents en vue d'une transformation de l'intervention éducative proposée par le service, ils précisent que le point de vue de ces derniers transparaît dans les écrits professionnels qu'ils réalisent (rapport, synthèse, bilan de situation, etc.) dans la mesure où il est intégré à leur propre analyse de la situation et qu'il peut, de surcroît, être directement mentionné dans certains outils dont se dotent les services (projets individuels par exemple où les demandes des parents peuvent être consignées « telles quelles » selon la façon dont elles ont été verbalisées auprès des référents). Par ailleurs, certains professionnels témoignent du fait qu'ils se positionnent parfois comme porte-parole des parents auprès de l'équipe éducative notamment quand une position conflictuelle les oppose à la structure. S'il ne donne pas forcément lieu à une déclinaison réelle et pratique dans le cadre même de l'exercice de la mesure, les professionnels défendent l'idée que le point de vue des parents est finalement abondamment traité et discuté dans les espaces professionnels qui jalonnent le suivi de la mesure et la vie de l'équipe (réunion de régulation, de service, réunion bilan, de synthèse, commissions d'élaboration, commissions techniques, etc.).

*

*

*

Pour conclure, nous pouvons finalement avancer l'idée que les professionnels acceptent la prise en compte de la parole des usagers. Ils l'utilisent comme un mode de compréhension du contexte et du fonctionnement familial et, à ce titre, l'intègrent dans une forme d'expertise du système familial, relationnel et éducatif propre à chaque famille qui constitue le socle de leur intervention. Mais, nous pouvons toutefois constater qu'ils ont du mal à susciter et à prendre en compte une perspective critique venant des jeunes, des enfants et des familles qui pourrait s'appuyer sur une forme de collectivisation des points de vue et des perceptions. Sans qu'il ne soit vraiment question d'une logique de contrôle à l'égard des familles – certains acteurs professionnels rencontrés sont idéologiquement convaincus de la nécessité de laisser plus de poids à l'acteur dans la mise en interrogation du système et du mode de prise en charge proposé. Par ailleurs, les familles elles-mêmes ne témoignent pas d'une attitude de contrôle

conflit d'appréciation pour aboutir à une action codéfinie, partagée et validée par tous – professionnels comme parents – qui évite à la fois les risques d'imposition parentale et de substitution de la part des professionnels). « S'inscrire dans une perspective de coéducation exige donc de renoncer à « impliquer les parents dans le projet individuel », de renoncer à la prétention qu'aurait l'établissement ou le service spécialisé de définir à lui seul l'orientation éducative de l'enfant, dans l'attente que les parents l'investissent », Dubreuil, 2006, p. XI.

des travailleurs sociaux à leur égard⁸ –, ces attitudes restrictives en matière de participation renvoient à la façon dont se construit l'identité professionnelle en protection de l'enfance. Engagés dans des modes d'intervention éducatifs essentiellement orientés autour d'une action individuelle dans ou auprès des familles, les travailleurs sociaux en protection de l'enfance ont un mode de construction de leur intérêt professionnel articulé à l'élaboration d'une analyse fine des contextes familiaux mais qui se fait dans une forme de pratique assez solitaire et peu médiatisée par d'autres professionnels. Or, l'application d'un principe de participation entraîne une démarche collective d'appropriation, de conscientisation des problématiques et d'élaboration des modes possibles de leur résolution qui doit se penser dans une articulation plus forte entre l'usager, le professionnel, l'institution et l'équipe. Changer de mode d'intervention sociale auprès des usagers nécessite, de la part des professionnels, un changement de conception de leur rôle qui ne peut se concevoir qu'avec l'appui d'une formation réelle et adaptée à la prise en compte et à la valorisation d'un point de vue critique.

Bibliographie

- Bacqué M.-H. et Biewener C., 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, éd. La Découverte.
- Bianco J.-L., Lamy P., 1980, *L'aide à l'enfance demain. Contribution à une politique de réduction des inégalités*, Paris, ministère de la Santé et de la sécurité sociale.
- Blondiaux L., 2008, *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, éd. du Seuil, Coll. La république des idées.
- Dubreuil B., 2006, *Accompagner le projet des parents en éducation spécialisée*, Paris, éd. Dunod.
- Dupont-Fauville A., 1973, *Pour une réforme de l'aide sociale à l'enfance. Texte du rapport Dupont-Fauville et documents*. Paris, éd. ESF.
- Lhuillier J.-M., 2009, *Le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*, Paris, Presses de l'EHESP.
- Pioli D., 2014, « Les principes fondateurs de la politique de protection de l'enfance en France », *Réalités familiales*, n° 104-105, p. 8-11.
- Strauss A., 1992, *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionniste*, Paris, éd. L'Harmattan.

⁸ Une partie des résultats de l'étude, non présentés ici, montrent que les parents engagés dans un suivi éducatif en milieu ouvert sont par exemple en attente forte de l'intervention des travailleurs sociaux.

Pour citer cet article

Référence électronique

Marie-Laure Pouchadon, "Les pratiques des professionnels de la protection de l'enfance en matière de participation des usagers", Sciences et actions sociales [en ligne], N°2 | 2015, mis en ligne le 01 octobre 2015, URL : <http://sas-revue.org/index.php/21-n-2/dossiers-n2/38-les-pratiques-des-professionnels-de-la-protection-de-l-enfance-en-matiere-de-participation-des-usagers>

Auteur

Marie-Laure Pouchadon, "Les pratiques des professionnels de la protection de l'enfance en matière de participation des usagers", Sciences et actions sociales [en ligne], N°2 | 2015, mis en ligne le 1 octobre 2015, consulté le , URL : <http://sas-revue.org/index.php/21-n-2/dossiers-n2/38-les-pratiques-des-professionnels-de-la-protection-de-l-enfance-en-matiere-de-participation-des-usagers>

Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors