

Rencontre avec Agnès

Pour construire avec les familles, un dispositif de protection de l'enfance

*S. Bouznah, C. Lewertowski, M. Samama, Y. Zimini.
Conseil Général de Seine Saint Denis.*

L'actualité récente est forte d'évènements dramatiques qui conduisent les médias, les experts et les politiques à réinterroger notre dispositif de protection de l'enfance. Sa capacité à toucher les publics les plus vulnérables est questionnée. La communication insuffisante entre les multiples services et institutions, source d'interventions morcelées et cloisonnées auprès des familles, est régulièrement dénoncée. Ces constats interpellent non seulement l'organisation du dispositif mais aussi, les pratiques professionnelles des acteurs institutionnels.

Dans le département de Seine-Saint-Denis, un nouveau dispositif technique mis à la disposition des professionnels oeuvrant dans le champ de la protection de l'enfance a été créé en avril 2003. Initié dans le cadre d'une recherche-action, ce dispositif a pour objectif d'associer étroitement les parents aux mesures de soutien envisagées pour leur enfant et de renforcer ainsi leurs chances de succès. Afin de parvenir à une implication active des parents, ce dispositif devait répondre à une double exigence : expliciter la logique des interventions professionnelles s'inscrivant dans la protection de l'enfance d'une part, susciter l'émergence du point de vue des parents sur leurs propres difficultés d'autre part.

Ce dispositif est intitulé « instance de concertation parents-professionnels ». Il est mis à la disposition des professionnels sur un territoire géographique limité¹. Compte tenu de son originalité, les promoteurs et les services départementaux concernés² ont, dès son origine, encadré le dispositif d'une évaluation menée par un sociologue indépendant.

Les résultats de cette évaluation étant particulièrement encourageants, les promoteurs du dispositif envisagent, les moyens de sa diffusion.

¹ L'action a concerné trois communes de l'est du département de Seine Saint Denis : Gagny, Villemomble et le Raincy.

² Les trois services A.S.E, Service social et P.M.I ont été d'emblée partenaires.

1 - Rencontre avec Agnès : Instance de concertation parents professionnels, Circonscription PMI du Raincy, Seine Saint Denis :

Agnès est une jeune femme au regard craintif. Elle est très tendue lorsqu' elle s'installe sur son siège, serrant son bébé étroitement contre son corps. Le petit Antoine a du mal à trouver sa position dans les bras de sa mère. Il gémit avant de s'apaiser en tétant son biberon. L'inquiétude d'Agnès est si perceptible qu'après les présentations d'usage, nous lui expliquons longuement les raisons de notre rencontre. Agnès s'apaise. Ce jour là³, Serge Bouznah et Yamina Zimini animent l'instance soutenus par Geneviève, médiatrice culturelle⁴ qui aidera à comprendre la problématique familiale resituée dans son contexte culturel. Agnès est en effet d'origine congolaise. Geneviève lui précise les raisons de sa présence et la possibilité, si elle le souhaite, d'utiliser sa langue maternelle, le lari, pour évoquer ses difficultés. Agnès maîtrise très bien le français, mais c'est également en lari qu'elle échange avec Geneviève, non sans un certain plaisir, les premières paroles.

Porteurs de ce nouveau dispositif, nous avons fait le choix de l'initier à l'intérieur de l'institution départementale, dans les locaux de la circonscription de PMI. Nous recevons les familles et les professionnels dans un lieu accueillant et spacieux, un espace convivial où aucun bureau ne sépare parents et professionnels : autour d'une table basse et de quelques rafraîchissements, les chaises sont disposées en cercle.

Les modalités d'échange de l'instance procèdent de techniques puisées dans le domaine de la médiation interculturelle et de l'approche systémique. Aussi, lorsqu'il apparaît - comme c'est le cas dans la situation d'Agnès - que l'approche culturelle peut aider à mieux comprendre et à dénouer une situation, nous faisons appel à un professionnel médiateur de même origine que la famille. Sa connaissance intime des systèmes familiaux et des ressources communautaires sont alors des aides précieuses.

Le médecin de PMI qui accompagne Agnès relate les événements et les sérieuses inquiétudes qui ont motivé l'instance de concertation :

³ L'instance de concertation parents-professionnels fonctionne avec deux équipes d'animateurs qui interviennent en alternance : Serge Bouznah, RC PMI, médecin, Marie Samama, R.C service social, assistante sociale, Yamina Zimini, Directrice du Centre Dubreuil, éducatrice ASE, et Catherine Lewertowski, médecin de PMI.

⁴ Association ARECLIDE, 93200 Saint Denis

Agnès avait rendez-vous dans un service social départemental. Arrivée très en retard, elle n'a pu, malgré son insistance, être aussitôt reçue par l'assistante sociale déjà en entretien. La secrétaire chargée de l'accueil tenta de l'apaiser et de la faire patienter. Mais Agnès s'énerma au point que soudain, sans que personne ne puisse anticiper son geste, elle jeta son fils par terre. Incompréhension de cette brusque violence, peur d'un traumatisme pour l'enfant : le petit Antoine fût hospitalisé en urgence. Heureusement, aucune séquelle somatique ne fût dépistée.

Dès le lendemain, l'assistante sociale partage sa réflexion et ses interrogations sur ce passage à l'acte, avec différents collègues et partenaires de la protection de l'enfance. Devant la gravité du geste et la fragilité globale de la situation, ils décident l'envoi d'un signalement en urgence à l'inspecteur de l'Aide Sociale à l'Enfance et demandent une mesure de protection pour Antoine.

Cependant, le médecin PMI ne partage pas le même avis sur l'existence d'un danger pour l'enfant. Il connaît Agnès depuis la naissance de son fils, et, sans comprendre le sens du passage à l'acte, pense que les liens d'attachement et la qualité de la relation mère/enfant doivent être pris en compte. Il est convenu qu'il envoie ses éléments d'observation à l'inspecteur. Au vu de ces rapports, l'inspecteur fait le choix de ne pas transmettre au parquet⁵, et sollicite une évaluation complémentaire des équipes de terrain. Les éléments transmis par la PMI lui semblent alors suffisamment rassurants pour se donner le temps d'une investigation complémentaire. Lors d'une réunion pluri professionnelle⁶, l'instance de concertation est alors proposée sous réserve de l'accord d'Agnès. Le médecin de P.M.I donne son accord pour accompagner la famille.

Agnès écoute avec inquiétude les propos de son médecin. « Protection de l'enfance, signalement... », Elle perçoit la gravité de ces mots mais elle a du mal à comprendre le rôle des différents protagonistes. Naturellement elle connaît la P.M.I et le service social mais cet inspecteur A.S.E, ce juge pour enfants dont elle découvre l'existence, qui sont-ils ? Quels sont leurs rôles ? Ont-il vraiment le pouvoir de lui prendre son enfant ? Pourquoi les médecins de l'hôpital n'ont-ils pas voulu laisser sortir Antoine, alors que tous les examens étaient normaux ?

⁵ En vue d'une saisie du Juge pour enfants.

⁶ R.P.P : instance régulière où les situations sont évaluées par les acteurs locaux de la protection de l'enfance : ASE, PMI, Service social, santé scolaire.

Les questions se bousculent dans sa tête. Nous allons consacrer un temps important de l'entretien pour y répondre.

2 - Les lacunes du dispositif français de protection de l'enfance.

Un premier constat s'impose au travers des interrogations d'Agnès. Si la multiplicité des intervenants⁷ traduit la richesse de notre dispositif, elle en signe également la faiblesse par sa difficile lisibilité pour les usagers.

Certains auteurs ont comparé ce dispositif à une sorte de « boîte noire » (Roméo 2001 : 14) totalement opaque du fait du nombre important d'intervenants et de la complexité des procédures. La technicité de la terminologie utilisée par les professionnels renforce la distance avec l'utilisateur. La conséquence en est parfois, une véritable incompréhension par les familles des logiques guidant l'intervention des professionnels.

Claire Brisset, la défenseuse des enfants le pointait en des termes très durs pour nos services (Brisset 2004 : 125) : *« Faute d'explications accessibles qui utilisent leurs références et leurs modes de pensée, les familles considèrent que les informations, les motifs et les objectifs du placement qui leur sont fournis, restent incompréhensibles et vides de sens... Face à l'intervention administrative et judiciaire, certains parents se sentent désemparés, seuls, sans droits, impuissants et humiliés. Ils éprouvent un fort sentiment d'injustice d'autant qu'ils ont l'impression de ne pouvoir ni se faire entendre ni être entendus ».*

Une première contrainte (ou impérieuse nécessité) s'impose aux institutions responsables de la protection de l'enfance, celle de clarifier ou plus précisément de traduire leurs logiques d'intervention. Ce travail de traduction doit être réalisé pour l'ensemble des familles ayant à faire avec ce dispositif. Il ne doit pas être réservé qu'aux familles migrantes dont la distance culturelle nous laisserait supposer une difficulté de compréhension des modèles occidentaux concernant la protection de l'enfance (Fassin, 2000).

⁷ Au-delà du rôle central dévolu à l'A.S.E, de multiples institutions ou associations peuvent à un moment donné intervenir dans le champ de la protection de l'enfance : citons le Service social, la Protection maternelle et infantile, les clubs de prévention spécialisée, la Direction des affaires sanitaires et sociales, l'Education nationale, les Hôpitaux, l'Intersecteur de pédopsychiatrie et la psychiatrie adulte, la Brigade des Mineurs, la Caisses d'Allocations familiales, les communes, le secteur associatif...

Certains pays européens, tel que l'Allemagne accorde une attention très forte à l'explicitation des procédures. Dans ce pays qui privilégie l'aide négociée et volontaire des usagers avant tout recours devant une quelconque juridiction, le respect de cette phase constitue une condition de base pour obtenir l'adhésion des familles au projet les concernant (Grevot, 2001)

On doit naturellement s'interroger sur les raisons qui génèrent des pratiques aussi différentes dans des pays européens dont les niveaux socio- économiques sont très proches.

Si l'on retient que tout système de protection de l'enfance se construit à partir du système politique et culturel dont il relève et dont il reflète et renforce les principes (Grevot, 2001), c'est bien la place accordée à l'utilisateur par chacun de ces systèmes qui est interrogée.

- En Allemagne, l'élaboration de ces politiques sociales se fait conjointement entre les pouvoirs publics et les différents acteurs de la vie civile : associations, organisations affiliées à l'église, aux mouvements syndicaux et politiques. Le dispositif de protection se trouve particulièrement enraciné dans la vie civile ce qui lui donne à la fois légitimité sociale et force.
- En Angleterre, les politiques sociales sont ciblées, fondées sur la notion de besoin exprimé et évalué, il y a donc moins de politiques offensives de l'état vers la population. Au contraire, il faut au départ une position active des usagers. Les services anglais de protection de l'enfance sont centrés autour de la question de l'évaluation de la réponse apportée. Il en résulte une présence forte des usagers dans les sphères décisionnelles.

A l'inverse, en France, l'état est le seul promoteur des politiques sociales et c'est lui qui donne l'impulsion pour la mise en place du dispositif technique et du cadre juridique de la protection de l'enfance. Dans ce système, et bien que la loi de mars 2002⁸ ait permis quelques progrès, la parole de l'utilisateur compte encore très peu dans l'élaboration du dispositif de protection de l'enfance.

⁸La loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale consacre l'association des usagers aux schémas départementaux et précise leur participation dans la vie des établissements médicaux et sociaux

Il est clair que les pratiques des services sur le terrain et notamment la place laissée aux usagers reflètent la philosophie du système qui les a engendrés.

3 - Le point de vue d'Agnès :

En des termes simples, aidés par la traduction de Geneviève, Yamina et Serge expliquent à Agnès le cadre d'intervention des différents acteurs impliqués dans sa situation. Ils précisent également comment fût perçue la violence de son geste et l'obligation faite aux professionnels de signaler les éléments de danger concernant un enfant.

A son tour, Agnès prend la parole. On la sent plus à l'aise. Elle explique d'une voix douce, parfois cassée par l'émotion, son parcours difficile et ce qui s'est passé lors de cette dramatique journée au service social.

Agnès est arrivée en France depuis plus d'un an. Hébergée temporairement chez des amis, elle va s'enfoncer progressivement dans le monde des personnes sans domicile fixe, passant d'un lieu d'hébergement à l'autre. Quelques jours avant le fameux rendez-vous, Agnès était hébergée dans une commune du Nord du département, très éloignée de celle où elle était initialement domiciliée et dont elle dépend pour le suivi social. Pour se rendre au service social, elle doit pratiquement traverser tout le département en transport en commun⁹

La veille du rendez-vous, Antoine était tombé malade. Le matin même, trop inquiète pour son fils, Agnès passa chez son médecin avant de se rendre au service social. La visite imprévue chez le médecin va provoquer son retard. Agnès n'explique pas ce qui c'est passé alors. Elle se souvient naturellement de son altercation avec la secrétaire du service, mais elle n'arrive pas à comprendre ce qui provoqué la chute de son enfant. Elle a du mal à trouver les mots précis pour décrire son état. Ce rendez-vous était si important pour elle. Elle souhaitait faire le point sur l'avancée des démarches mais surtout, elle espérait confier ses inquiétudes et chercher un peu de réconfort. Agnès se tourne vers Geneviève, la médiatrice, pour lui parler en lari. Geneviève nous traduit alors l'expression utilisée « laouka ka laoukidi » qui signifie « hors d'elle », ne plus avoir le contrôle de son corps. Geneviève nous explique que l'on utilise cette expression dans des

⁹ En effet, le Service Social Départemental a établi des règles de fonctionnement spécifiques pour les personnes sans domicile fixe, visant à permettre et faciliter l'obtention d'aides. Un rattachement à une commune de domiciliation administrative de la personne et au service social qui a entamé le suivi, évite la dispersion de la gestion des questions sociales au gré des lieux d'hébergement.

situations extrêmes où du fait d'une grande frayeur ou d'un traumatisme brutal, la personne est brutalement expulsée de son enveloppe charnelle. Geneviève explique que dans cet état la personne peut faire n'importe quoi, y compris un passage à l'acte sur elle ou sur un proche. Agnès laisse couler ses larmes car elle sait la gravité de son geste.

Le médecin explique que toute l'équipe de la P.M.I a été très surprise à l'annonce du signalement. En effet, Antoine bénéficie d'un suivi régulier depuis sa naissance et Agnès a toujours été perçue comme une mère très attentionnée, très proche de son fils. La P.M.I connaissait les difficultés sociales d'Agnès notamment par rapport au logement, mais la jeune femme y faisait face jusque là avec beaucoup de courage, et le soutien du service social local.

L'interprétation donnée par la médiatrice permet de mieux comprendre l'état émotionnel d'Agnès lors du passage à l'acte. Son médecin apporte des éléments importants sur sa perception de cette femme en tant que mère et sur la qualité de la relation qui unit Agnès et son fils. Nous pouvons alors mieux appréhender la profondeur du désespoir qui l'a saisie lorsqu'elle fut confrontée ce jour là à la double épreuve de la maladie de son enfant et de l'impuissance à débloquer la ronde incessante des hébergements précaires (impuissance partagée par les professionnels).

4 - L'histoire familiale d'Agnès :

La compréhension de la crise qui s'est déroulée dans le service social nous amène à nous questionner sur la fragilité d'Agnès et sur son isolement familial. Pourquoi se retrouve t-elle seule pour faire face à tous ses problèmes ? Agnès accepte très facilement de nous confier son histoire.

Agnès est née à Brazzaville. Son père est un Vili de Pointe Noire¹⁰ alors que sa mère est lari¹¹. Le couple a très peu vécu ensemble et il se sépare un an après la naissance d'Agnès. Elle est élevée par sa mère et par René, le nouveau mari de cette dernière. Agnès se souvient d'une enfance facile et agréable. Elle était particulièrement attachée à René qui l'a élevée comme sa propre fille et qu'elle nomme son père nourricier. Bien sûr, elle voyait son père de temps en temps. Ce

¹⁰ Ville portuaire aujourd'hui, premier pôle économique du Congo. Les vilis appartiennent au grand groupe Kikongo et sont une des ethnies dominantes du littoral congolais. Ils sont matrilineaires.

¹¹ Les laris appartiennent également au groupe Kongo, ils sont également matrilineaires.

dernier issu d'une famille aisée a toujours veillé à ce qu'elle ne manque de rien. Agnès fait des études brillantes jusqu'au baccalauréat. Elle décide alors de partir en Europe pour « poursuivre ses études et découvrir le monde ». C'est une crise sérieuse avec sa famille. Son père biologique n'est pas d'accord avec son départ. Il lui refuse toute aide financière et plus encore, la bénédiction coutumière qui doit accompagner l'enfant lorsqu'il quitte sa famille. Malgré cela, elle poursuit son projet, montrant une ténacité sans faille. Seul René la soutient. Elle part dans un premier temps à Londres où elle débute des études en comptabilité. Elle rencontre alors le papa d'Antoine avec qui elle va vivre « une histoire très forte ». Il est aussi congolais et lui propose le mariage. Il semble qu'il lui soit impossible de régulariser sa situation administrative en Angleterre. Elle décide alors de partir en France alors qu'elle est enceinte, car elle pense pouvoir bénéficier plus facilement de la nationalité française car son père biologique la possède¹². Elle sollicite ce dernier afin d'obtenir tous les papiers faisant valoir sa filiation et ainsi obtenir la nationalité française. C'est son objectif essentiel, elle ne se rend pas compte alors qu'en faisant cette démarche, elle contrarie très gravement sa mère et aussi René qui s'est senti offensé. Geneviève nous explique que les laris sont un groupe matrilineaire et que la filiation se fait du côté maternel. C'est dans ce contexte qu'Agnès apprend le décès de René, déjà gravement malade et auquel elle était si attachée. Deux mois après elle accouche d'Antoine.

Elle nous décrit cette période avec beaucoup de tristesse. Elle se sent alors véritablement seule malgré les liens réguliers qu'elle entretient avec le père d'Antoine. Son désarroi est sincère et réelle sa difficulté à protéger son fils. En effet comment protéger son enfant quand soi même on ne bénéficie pas de la protection de ses propres parents. Geneviève traduit longuement en lari cette hypothèse.

Agnès réagit aussitôt, elle sait qu'elle est dans une double transgression. Elle a décidé seule de son départ et n'a pu bénéficier de la protection de ses parents. La médiatrice explique que cette protection prend habituellement la forme d'une bénédiction associée à un rituel qui a pour but d'accompagner et de protéger l'enfant après son départ. Agnès sait également qu'elle a gravement peiné sa mère et son beau-père qui ont vécu ses démarches comme une véritable trahison. Elle est d'accord pour penser qu'il y a lien entre ces événements et les difficultés successives qu'elle a traversées jusqu'à l'accident d'Antoine. Elle sait

¹² Statut particulier des résidents de Pointe Noire, héritage de la période coloniale.

qu'il est maintenant très urgent de réparer ces transgressions et de lever les malentendus avec ses parents.

Une longue discussion va nous permettre de construire avec Agnès les conditions de réconciliation avec sa famille.

5 - L'instance de concertation parents-professionnels.

L'instance de concertation parents-professionnels vise une double finalité : d'une part, associer les parents aux mesures de soutien envisagées dans le cadre de la protection de l'enfance et d'autre part, soutenir les professionnels pour construire un projet en les aidant à identifier et à mobiliser l'ensemble des potentialités familiales.

A cette fin, l'instance associe :

La famille : le père et la mère de l'enfant naturellement mais également d'autres acteurs familiaux impliqués ou susceptibles de l'être : grands-parents, oncle, tante...L'enfant lui-même directement concerné peut avec l'accord de ses parents participer à l'instance.

Le ou les professionnels impliqués dans le repérage des difficultés de l'enfant et ceux impliqués dans l'élaboration d'un projet de soutien.

L'animateur de l'instance de concertation. C'est un professionnel de l'institution départementale maîtrisant les logiques de protection de l'enfance et formé aux techniques d'entretien de groupe.

Autour de l'enfant, l'évaluation va prendre en compte d'emblée ses représentants légaux mais aussi la famille élargie et l'environnement de façon à identifier les soutiens possibles au projet.

Tout entretien débute par une clarification des logiques d'intervention des professionnels de la protection de l'enfance. Les animateurs de l'instance questionnent leurs collègues afin de restituer aux familles la genèse des interventions qui ont eu lieu ainsi que le sens qui leur est donné en protection de l'enfance. C'est une phase importante qui permet aux professionnels de décrire leurs motifs d'inquiétudes ainsi que leurs hypothèses sur l'origine des problèmes. Ces professionnels qui appartiennent souvent à des services différents, voire à

des institutions différentes¹³, s'expriment ensemble devant la famille. Cette pratique rompt avec les logiques de cloisonnement très souvent dénoncées (Brisset, 2004). Les différents points de vue sont présentés dans leur diversité, leur convergence ainsi que dans leurs désaccords éventuels. Un véritable débat régulé par l'animateur de l'instance s'engage. En donnant aux familles, en des termes accessibles tenant compte de leurs références et de leur mode de pensée les informations qui les concernent, nous leur offrons la possibilité de s'emparer du discours professionnel, de le questionner, d'en devenir ainsi des protagonistes actifs.

L'efficacité du dispositif dépend étroitement de l'implication des professionnels sensibilisés à cette nouvelle approche qui acceptent d'exposer leur pratique et leur théorie. Cela ne peut reposer que sur la base du volontariat.

Dans un second temps, l'animateur fait émerger le point de vue des familles sur leurs propres difficultés ainsi que le sens que prend l'événement dans leur parcours de vie. Il doit, pour cela, réunir les conditions permettant aux familles de s'installer dans une relation de confiance, socle incontournable à l'émergence d'un projet consenti. Pour y parvenir, il peut éventuellement s'appuyer sur les outils techniques de la médiation culturelle lorsqu'il s'agit de familles migrantes. Bien qu'extérieur à la situation, l'animateur ne s'exclut pas du système et cherche à construire une alliance avec chacun des protagonistes. Par des temps de reformulation, il aide à une compréhension partagée. En émettant des hypothèses sur la genèse des difficultés, il élargit l'investigation à l'ensemble de la famille (grands parents, collatéraux..) et amène à la recherche des points d'appui et d'alliances possibles dans l'environnement des personnes.

Une fois l'ensemble des points de vue exprimés, ceux des professionnels ainsi que ceux de la famille, l'animateur de l'instance propose des pistes de travail qui impliqueront non seulement l'institution pour les soutiens qu'elle peut prodiguer, mais également la famille dans les ressources qu'elle doit mobiliser pour participer à la protection des enfants.

6 - Discussion sur la situation d'Agnès et d'Antoine.

¹³ La santé scolaire, service de l'éducation nationale, a souvent été associée à la PMI ou au service social de secteur, services dépendants eux du Conseil Général.

Agnès et les professionnels de la protection de l'enfance se sont accordés sur l'importance de la chute d'Antoine. Il s'agit pour les deux parties d'un accident grave qui témoigne de la fragilité de la situation familiale.

Cet accord entre professionnels et famille pour définir les difficultés rencontrées est retrouvé dans la très grande majorité des situations¹⁴ présentées à l'instance de concertation. Les familles contestent rarement les observations des professionnels.

Mais au-delà du diagnostic du dysfonctionnement, il s'agit de s'interroger sur le sens que prend cet événement dans la vie d'Agnès.

Si pour les professionnels, cet événement traduit l'incapacité d'une mère à protéger son enfant, pour Agnès il signe l'échec de son projet d'émancipation et sa marginalisation familiale. En assumant seule, contre l'avis de ses parents son départ du pays, elle a pris le risque de se couper de ses propres protections et solidarités familiales. Ce faisant, elle en prive également son fils. La chute d'Antoine peut être interprétée par Agnès comme un rappel à l'ordre familial. Il lui faut lever les malentendus, renouer avec sa famille, réparer les transgressions. Cette interprétation fait sens pour l'ensemble des acteurs de la situation. Nous proposons de soutenir Agnès sur ce chemin. Une aide pour qu'Antoine soit accueilli chez une assistante maternelle lui sera proposée ainsi qu'un soutien accru dans ses efforts d'insertion.

Au terme de l'entretien qui a duré près de trois heures, Agnès est très émue. Pour la première fois, elle a pu déposer toute son histoire et elle ne sait comment nous remercier de l'avoir écoutée. Nous la remercions en retour de la confiance qu'elle a bien voulu nous accorder et nous lui précisons que son médecin de P.M.I est maintenant dépositaire de l'ensemble du projet dont elle va assurer la mise en œuvre. Ce médecin va transmettre à l'ensemble des professionnels impliqués dans la situation d'Agnès le projet qui a été construit avec cette dernière. Agnès de son côté a tout fait compris la logique des signalements qui ont été transmis. Cela lui permettra très vite de renouer un lien avec son assistante sociale et bénéficier ainsi de son soutien pour faire avancer l'ensemble de ses démarches, ouvrant la voie à son insertion socioprofessionnelle.

Quelques mois plus tard, Agnès nous contactera pour nous informer de l'arrivée de sa mère en France, un séjour essentiel pour renouer avec sa fille et son petit-fils.

¹⁴ Près de 30 situations en 2004

Un des objectifs de l'instance est bien de créer les conditions d'un partenariat avec les familles en associant au mieux responsabilité parentale et protection de l'enfant. Cela nécessite une alliance autour de l'enfant permettant une prise de risque conjointe et des engagements réciproques.

7 - Quelle place pour l'instance de concertation dans le dispositif de protection de l'enfance ?

Grâce à la vigilance de l'ensemble des professionnels des différents services concernés par la protection de l'enfance (P.M.I, service social, A.S.E, services sociaux et médicaux scolaires, secteur associatif...), notre système de prévention nous permet aujourd'hui de repérer souvent précocement, les difficultés des enfants.

Néanmoins, si nous arrivons à cerner rapidement une série d'indicateurs témoignant de la souffrance des enfants, il est parfois plus complexe pour les professionnels de faire émerger le point de vue des parents sur ce qui a été repéré.

Ainsi fréquemment dans les réunions de protection de l'enfance, des situations sont présentées pour lesquelles le professionnel référent décrit toute une série de difficultés (signes de souffrance de l'enfant, difficulté sociales des parents, désinsertion professionnelle...) sans que puissent être apportées suffisamment d'indications sur la manière dont les parents appréhendent et interprètent ce qui leur arrive.

De fait, si l'action médico-sociale actuelle insiste sur le diagnostic des dysfonctionnements individuels ou familiaux, elle ne valorise pas toujours suffisamment le repérage des potentialités spécifiques à chaque famille, autant d'éléments qui contribuent pourtant à construire et réaliser un projet commun (Brisset, 2004).

Nous considérons que l'émergence du point de vue des parents est un pré requis indispensable qui va conditionner en grande partie la réussite du projet de soutien envisagé par les professionnels.

Il permettra notamment de vérifier si les parents partagent la même définition que les professionnels sur les difficultés rencontrées, de préciser les

interprétations dont les familles disposent sur la genèse de ces difficultés ainsi que de repérer les réseaux de soutien qui ont déjà été mobilisés.

A l'opposé, les logiques d'interventions des professionnels, leur cadre théorique d'intervention, leur place dans le complexe dispositif de protection de l'enfance restent souvent opaques aux familles.

Il se crée ainsi très rapidement un clivage entre deux logiques, celle des professionnels s'appuyant sur un cadre théorique rarement explicité et celle des familles dont les systèmes d'interprétation restent souvent inaccessibles aux professionnels. Toutes les conditions sont alors réunies pour la confrontation, chacune des parties étant convaincue d'agir naturellement dans l'intérêt de l'enfant.

Tout semble se passer comme si ces deux univers, celui de la famille et celui des professionnels de la protection de l'enfance, étaient deux hémisphères que sépare plus qu'il ne les rapproche l'enfant, acteur autant qu'enjeu de leur rivalité plutôt que de leur coopération (Roméo 2001 : 13)

Pour éviter cette confrontation, il est nécessaire de multiplier les espaces intermédiaires favorisant le dialogue et la négociation, respectueux des identités respectives. Cette démarche ne peut en aucun cas s'imposer aux acteurs : familles et professionnels doivent être parties prenantes du processus.

L'instance de concertation est résolument un dispositif de médiation. Il vise de l'intérieur même de l'institution, à faire évoluer son mode de fonctionnement de manière à l'adapter aux usagers et aux professionnels désirant réajuster leurs pratiques avec les familles. En cela, le dispositif s'inscrit dans le cadre des médiations dites « critiques » (Delcroix, 2004) qui visent à une modification des pratiques professionnelles. Son originalité tient au fait qu'il fonctionne à l'intérieur même de l'institution responsable de la mise en œuvre du système de protection de l'enfance.

La médiation a été définie par certains auteurs (Guillaume-Hofnung, 2001) « *comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits, dans lequel un tiers neutre, indépendant, et sans pouvoir, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation, ou à régler un conflit qui les oppose* ».

Bien qu'il ne soit pas opportun de discuter ici des notions d'indépendance et de neutralité, qui sont probablement des idéaux rarement atteints¹⁵, en décalage avec les réalités et pratiques du terrain, nous assumons clairement des choix différents.

Nous souhaitons en effet que l'institution s'implique directement et évite ainsi de déléguer à un tiers associatif ou autre, cette nécessaire construction avec les usagers du service, car elle correspond à ses missions fondamentales. Il était donc logique de confier l'animation du dispositif à des professionnels appartenant à cette institution.

Cette identité est d'emblée affichée devant les familles se présentant à l'instance de concertation. Nous leur expliquons très clairement qui nous sommes, notre place dans le dispositif de protection de l'enfance ainsi que les objectifs de cette rencontre. Cette identité dont nous pouvions initialement penser qu'elle pouvait être un frein dans les échanges avec nos collègues de l'institution, s'est avérée être un élément facilitateur et, comme a pu le montrer l'évaluation réalisée¹⁶, facteur de légitimation du dispositif.

Quant à la notion de neutralité, elle serait certainement légitime si les deux parties étaient sur un même pied d'égalité dans l'acte de médiation¹⁷, ce qui n'est évidemment pas le cas entre des professionnels de la protection de l'enfance et les familles en difficulté. Une impartialité militante ne contribuerait qu'à cautionner et à reproduire l'asymétrie entre les deux partenaires.

Si nous voulons faire émerger les paroles des familles, si nous voulons leur accorder une valeur dans le processus même de construction du projet, il faut reconnaître et assumer le fait que l'acte professionnel est un acte engagé lorsqu'il vise à modifier une inégalité, il faut donc en assumer la nécessaire partialité.

Cela implique nécessairement que cette partialité, qui renvoie à une subjectivité inhérente à toute relation humaine, ait été travaillée en amont par le professionnel pour qu'elle ne soit pas un frein mais au contraire un outil dans sa pratique.

Conclusion

¹⁵ Il convient pour s'en convaincre de clarifier qui rémunère le médiateur et *in fine* d'où proviennent les subsides de l'association qui l'emploie.

¹⁶ Rapport réalisé par E. Jacob, sociologue.

¹⁷ Ce qui à la limite pourrait s'envisager dans une médiation visant à régler par exemple à un conflit de couple où les deux protagonistes sont sur le même pied d'égalité.

La chute d'Antoine a fait basculer sa mère dans le monde de la protection de l'enfance. Agnès a été confrontée seule à la complexité de ce système, à ses logiques internes, à son langage technique, à ses multiples professionnels dont les champs d'interventions se croisent et parfois s'emmêlent. Cette rencontre entre des professionnels experts dans leur champ d'intervention et des usagers profanes et vulnérables de surcroît, est potentiellement traumatique.

Edgard Morin (Morin 2004 : 20) a dénoncé vigoureusement certains effets pervers des sociétés modernes occidentales liés à la complexification croissante des mondes professionnels¹⁸ : *« les développements des spécialisations et des cloisonnements bureaucratiques tendent à enfermer les individus dans un domaine de compétence partielle et clos et, par là même, ils tendent à morceler et à diluer la responsabilité et la solidarité... »*

« Notre civilisation sépare plus qu'elle ne relie. Nous sommes en manque de reliance, et celle-ci est devenue un besoin vital » L'acte de reliance est pour Edgard Morin, un impératif éthique primordial (Morin 2004 : 114).

Ces propos nous interpellent comme nous interpellent ceux relevés régulièrement dans les différents rapports sur la protection de l'enfance faisant état des sentiments d'incompréhension, d'impuissance, voire d'humiliation des familles confrontées au dispositif de protection de l'enfance (Naves et al. 2000)

Une lecture exclusive de la situation d'Agnès et de son enfant sur l'angle de la défaillance parentale n'aurait certainement pas permis d'établir un lien de confiance et la construction d'un projet de soutien. Cette lecture aurait conduit à des mesures de réparation ou de substitution. Le risque était grand alors de renforcer la marginalisation et la vulnérabilité d'Agnès et à terme, sans doute, celle d'Antoine.

L'évolution des pratiques professionnelles dans le domaine de la protection de l'enfance ne peut être que secondaire à l'évolution des représentations sur les familles en situation de détresse. Abandonner le modèle du parent

¹⁸ Ces remarques sont applicables tout autant au monde médical, ou à celui de la justice.

démissionnaire stigmatisé¹⁹ au bénéfice de la valorisation des compétences parentales est un défi à relever.

L'approche multidimensionnelle dans la protection de l'enfance implique la participation de nombreux acteurs. Favoriser le décloisonnement des services départementaux intervenant dans la protection de l'enfance est une nécessité, créer des dispositifs qui permettent une lisibilité par la famille de l'ensemble des points de vue émis sur l'enfant en est son corollaire.

La volonté des professionnels pour faire évoluer les pratiques est une condition de base, elle n'est cependant pas suffisante. Elle doit être soutenue par la mise en place de formations spécifiques sur les théories²⁰, les techniques et les procédures innovantes relatives aux pratiques avec les familles concernées par la protection de l'enfance.

L'implication active des directions de service et des professionnels de terrain soutenus par les élus départementaux nous engage résolument aujourd'hui vers de nouvelles pratiques dans le domaine de la protection de l'enfance. Il s'agit naturellement de répondre à l'intérêt des familles mais aussi et nous souhaitons le démontrer par notre action, à celui des professionnels de la protection de l'enfance dans l'exercice de leur métier.

¹⁹ « Stigmatisée, jugée indigne, incapable, puis pathologique, possessive ou démissionnaire, [la famille] était devenue le lieu désigné de tous les dangers potentiels"(Prestataires et bénéficiaires doivent passer un contrat ! Lien social, n°527).

²⁰ Nous pourrions nous inspirer, entre autres, des outils développés dans le champ de la thérapie systémique ainsi que ceux de la clinique ethnopsychiatrique.

Bibliographie

Rapports

Brisset C. *Aider les plus vulnérables*, Rapport annuel du Défenseur des enfants au Président de la République et au Parlement, 2004.

Naves P., Cathala B., *Accueils provisoires et placements d'enfants et d'adolescents : des décisions qui mettent à l'épreuve le système français de protection*, 2000.

Roméo C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*, 2001.

Ouvrages :

Delcroix C., 2004, *Cumul des discrédits et action : l'exemple des médiatrices socioculturelles*, *Hommes et migrations*, 1249 : 10-23.

Guillaume-Hofnung M., 2001, *La médiation dans la relation médecin-personne malade*, *Espace éthique*, La Lettre 15-16-17.

Fassin D., 2000, *Santé, le traitement de la différence*, *Hommes et migrations*, 1225 : 4-12.

Grevot A., 2001, *Voyage en protection de l'enfance, une comparaison européenne*, éd. de Vaucresson.

Morin E., 2004, *Ethique - La méthode*, 6, Paris : Ed du Seuil.