

## La parole des parents d'enfants placés dans les établissements habilités par l'ASE

---

Patricia Fiacre \*

La manière dont la revue *Vie Sociale* met en regard la voix des précaires et le langage du social est originale. La voix des précaires apparaît comme l'expression individuelle de situations de grande difficulté et de revendications personnelles. Voix non organisée, souvent non-entendue qui, pour devenir un langage du social, c'est-à-dire, une expression légitimée, organisée et entendue, doit être captée par les institutions à partir de grilles de recueil voire de formulaires. Elle est alors rendue et transmise sous forme de rapports de synthèse, « enrichie » du regard critique des professionnels. Au moins deux interprétations peuvent être faites de ce processus de transformation du discours :

– Soit, comme l'affirme Guillaume Le Blanc cité en avant-propos, la « *langue de la gouvernementalité des pauvres oriente la parole du précaire en fonction des prérequis langagiers de l'aide sociale et achève de rendre sa voix inaudible* ». En ce sens, à l'instar de la contrainte des corps comme moyen politique de maîtrise du corps social<sup>1</sup>, la maîtrise de la voix des précaires par l'utilisation de grilles de recueil pourrait être appréhendée comme un moyen d'assurer le contrôle social et de limiter l'existence politique de cette catégorie hétérogène.

---

\* Sociologue, chargée d'études à la Délégation ANCREAI Ile-de-France.

<sup>1</sup> . Michel FOUCAULT, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard, 1975.

– Soit les institutions s’emparent de la parole des précaires pour lui donner du sens et la rendre utile. L’utilité est alors limitée à l’orientation des personnes et à la décision relative à l’ouverture de droits individuels concernant par exemple des revenus stables, le logement ou l’autorisation de séjour. La voix des précaires reste collectée dans le cadre d’une gestion administrative et décisionnaire des situations individuelles. Elle ne devient pas une parole politique.

Quel que soit le point de vue que l’on adopte, lorsque l’on interroge la manière dont la voix (au singulier) des précaires est retraitée par les institutions sociales pour devenir une parole transmise par des langages (au pluriel) du social, on pose l’hypothèse qu’il existe un lien entre la précarité et l’absence d’expression politique. Par expression politique, on entend ici le fait d’exister politiquement au sein d’un groupe représentatif, le fait de faire entendre sa voix pour s’inscrire dans un rapport collectif de pouvoir, pour infléchir des décisions politiques, voire être force de proposition sans avoir recours à des intermédiaires. Nous ajoutons ici, dans la définition de la catégorie des « précaires », la dimension de l’illégitimité politique.

En s’interrogeant sur le lien entre la voix des précaires et le langage du social, on cherche à décrypter un rapport de pouvoir. Ce rapport semble établi dans le sens d’une maîtrise des précaires par les institutions et notamment par les institutions politiques que sont les collectivités territoriales. La maîtrise passe par la voix et le langage : la voix étouffée des premiers est captée puis filtrée par le langage codifié et contraignant des secondes pour devenir un langage dans la sphère politique.

## ■ ■ Qui sont les précaires ?

Est précaire ce qui n’est pas stable, ce qui est incertain. Il y a quelques années, la précarité concernait essentiellement les situations d’emploi. Étaient rassemblés derrière l’adjectif « précaire », les travailleurs en contrat de travail aidé (les TUC<sup>2</sup>, les SIVP<sup>3</sup>, les CES<sup>4</sup>, les emplois jeunes) ou en contrat à durée déterminée. Aujourd’hui, la notion de précarité dépasse le strict registre du travail pour caractériser d’autres pans de la vie dont le logement ou la situation administrative des étrangers, que celle-ci soit régulière ou non. D’un adjectif qualificatif, le terme « précaire » mis au pluriel, constitue aujourd’hui une catégorie. Les précaires sont les personnes dont la situation est

---

<sup>2</sup> . Travaux d’utilité collective.

<sup>3</sup> . Stages d’insertion dans la vie professionnelle.

<sup>4</sup> . Contrats emploi solidarité.

instable et incertaine, des personnes « en grande difficulté ». Les précaires constituent le public des institutions sociales<sup>5</sup>. La catégorie des précaires recouvre donc des situations extrêmement hétérogènes.

## **Les parents d'enfant placé peuvent-ils être inclus dans la catégorie des précaires ?**

Le rapport 2006 de l'ONED retrace l'histoire récente de la place accordée aux familles dans le suivi des enfants par l'Aide sociale à l'enfance<sup>6</sup>. Il rappelle les évolutions législatives concernant la participation des familles et notamment la nouveauté du « projet de l'enfant »<sup>7</sup> co-signé par les représentants légaux du mineur, le président du Conseil général et les responsables des organismes chargés de la mise en œuvre du projet. De parents défaillants, voire coupables, relevant d'un traitement judiciaire civil ou pénal, ils deviennent des parents « en grande difficulté », dont l'implication dans l'éducation des enfants demeure essentielle. Leur mise en cause éventuelle dans la situation de leur enfant semble compensée par leur responsabilisation qui, elle, est recherchée. La famille est perçue aussi comme une entité vulnérable qu'il faut aider<sup>8</sup>.

En effet, dans le discours politique récent, la famille est réaffirmée comme espace naturel et premier de l'éducation des enfants. Cette conception se heurte au constat des situations de maltraitance. Pour résoudre ce paradoxe, les situations de maltraitance sont vues comme des dysfonctionnements d'un espace, la famille, qui est par essence un lieu contenant, de protection, propice au développement de l'enfant. L'objectif du système de protection de l'enfance n'est pas de suppléer la famille mais de restaurer, dans la mesure du possible, les structures familiales dysfonctionnantes.

*« Notre système de protection de l'enfance repose sur des fondements solides, justes car il recherche dans toute la mesure du possible la consolidation du cadre familial pour assurer le développement de l'enfant. Mais il y a des failles, des dysfonctionnements ; il faut resserrer les mailles du filet.*

---

<sup>5</sup> . Cf. Robert CASTEL, *Les Métamorphoses de la question sociale*, Paris, Gallimard, 1995 ; Serge PAUGAM, *Le salarié de la précarité sociale*, Paris, PUF, 2000.

<sup>6</sup> . Deuxième rapport annuel au parlement et au gouvernement de l'ONED, décembre 2006.

<sup>7</sup> . Instauré par l'article L223-1 du Code de l'action sociale et des familles, loi n°2007-293 du 5 mars 2007.

<sup>8</sup> . On ne reviendra pas ici sur le paradoxe du double positionnement des parents dans la nouvelle loi sur la protection de l'enfance (loi Bas) et dans celle concernant la prévention de la délinquance.

*Est-il normal que dans un pays où l'on dépense plus de cinq milliards d'euros pour la protection de l'enfance, seulement 4% de ces sommes soient consacrées à la prévention ?*

*Est-il normal que des enfants souffrent en silence pendant des années sans que personne n'intervienne ?*

*Est-il normal qu'il n'y ait pas de moyen terme entre la séparation qui découle de l'accueil de l'enfant en établissement, avec les traumatismes que cela peut provoquer, et le maintien dans une famille, alors qu'elle rencontre des problèmes aigus ?*

*Nous devons donc réformer notre dispositif de protection de l'enfance, selon trois grands axes :*

- renforcer la prévention,*
- organiser le signalement*
- diversifier les modes de prise en charge des enfants.*

*De plus, il faut donner au Conseil général le rôle de chef de file de la protection de l'enfance dans le département. »<sup>9</sup>*

Les parents d'enfant placé dans un établissement de l'ASE, vus comme des personnes en grande difficulté peuvent, en ce sens, être intégrés à la catégorie des précaires.

Dans cette évolution de la conception des familles prises en compte par les services de l'Aide sociale à l'enfance, les parents d'enfant placé occupent dorénavant une place particulière. Mais quelle est la nature de la place qui leur est accordée ? Ont-ils une part active dans la réflexion qui va conduire à définir les actions à mettre en œuvre dans l'intérêt de l'enfant ? Ont-ils une place d'acteur du projet, de partenaire, ou d'exécutant d'une décision prise par des institutions ? Cela revient à se demander quelle légitimité et quel statut sont accordés à leur parole.

## **La loi prévoit la participation des personnes bénéficiant des politiques sociales dans l'élaboration de celles-ci**

De nouvelles conceptions de la manière de construire les politiques publiques et de les évaluer ont émergé. La loi du 2 janvier 2002, rénouvant l'action sociale et médico-sociale et la loi du 13 août 2004, relatives aux libertés et responsabilités locales, ont introduit des règles impliquant les bénéficiaires dans la détermination des politiques sociales. Ces dernières doivent être construites à partir de l'évaluation des besoins des bénéficiaires.

<sup>9</sup> Extrait du communiqué de Monsieur Philippe Bas, ministre délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille sur la réforme de la protection de l'enfance (16 mars 2006)

Ainsi, la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales indique que le département, dans sa mission de définition de la politique d'action sociale, « *organise la participation des personnes morales de droit public et privé mentionnées à l'article L. 116-1 à la définition des orientations en matière d'action sociale et à leur mise en œuvre* ».

Et la politique d'action sociale définie à l'occasion des schémas d'organisation sociale et médico-sociale... « *repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature.* »

## ■ ■ Un exemple d'application de ces principes

La Délégation ANCREAI Île-de-France propose, depuis de nombreuses années, aux collectivités territoriales un accompagnement technique dans l'élaboration de leurs schémas départementaux. En 2002, elle a accompagné les travaux d'élaboration du schéma de seconde génération d'organisation sociale du département des Yvelines. Ce schéma concernait les quatre volets de l'action sociale incombant au Conseil général : l'enfance et la famille, les personnes âgées, les personnes handicapées, et enfin l'insertion et la lutte contre les exclusions. Une méthodologie commune à ces quatre volets a été mise en œuvre. Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le Conseil général a souhaité que soient appréhendées les situations de vie des Yvelinois en partant de leurs besoins et des attentes qu'ils manifestent. Le Conseil général des Yvelines a posé comme principe premier le recueil de la parole des personnes concernées par les politiques sociales.

Le volet dédié à l'enfance et à la famille, s'il s'intéressait à toutes les familles du département, comportait des analyses approfondies sur le dispositif de protection de l'enfance. Des groupes de travail mais aussi des enquêtes devaient avoir lieu pour évaluer les besoins et aboutir à des recommandations. L'objectif était d'améliorer la prise en compte des situations de mineurs en difficulté dans le département. La question de la manière d'impliquer des familles concernées par une mesure civile de protection des enfants s'est alors trouvée posée. Il a été décidé de mener une enquête par entretien auprès de vingt-cinq familles d'enfants placés dans une structure habilitée par l'ASE ou la PJJ ou bénéficiant d'une mesure éducative en milieu ouvert. L'entretien semi-directif en face à face est apparu le moyen le plus efficace et le plus réaliste pour aborder, avec les familles, leur situation. L'entretien ne portait pas sur les motifs du placement ou de

la mesure éducative mais visait à recueillir l'avis des parents ou représentants légaux sur le dispositif de l'ASE.

Cette étude apparaissait tout à fait novatrice et intéressante dans la mesure où elle mettait l'institution dans une position paradoxale. Elle réaménageait, au moins temporairement, la position du Conseil général, des professionnels de la protection de l'enfance et des parents dans l'interaction entre les familles et les institutions dans le cadre d'un défaut d'éducation, voire d'une mise en danger des enfants. L'objectif de l'enquête auprès des parents n'était pas de « discuter » ou de revenir sur une décision judiciaire ou administrative (le placement) mais d'interroger les parents en tant que bénéficiaires d'un service rendu par la collectivité pour répondre à une situation de grande difficulté de l'enfant et/ou de sa famille. Les parents d'enfants connus de l'ASE n'ont pas souvent la possibilité d'entrer dans un débat contradictoire sur les solutions à mettre en place du fait même que l'intervention des pouvoirs publics intervient dans une situation problématique à laquelle ils participent. Ils sont de fait, au moment des choix en position d'infériorité par rapport à des institutions qui se considèrent comme des tiers arbitres de l'espace domestique dysfonctionnant. Les parents sont la plupart du temps mis à l'écart des décisions concernant leurs enfants, notamment en matière d'orientation. Parents coupables, parents défaillants, parents délégitimés, leur donner la parole est une forme de légitimation susceptible d'avoir des incidences sur la nature des échanges avec les institutions. Le paradoxe pour l'institution est le suivant : comment intégrer les familles dans la mise en place des modalités d'évaluation des dispositifs palliant leurs incompétences reconnues ? Nous sommes véritablement dans une problématique de rapports de pouvoir entre des « précaires » particuliers et l'institution.

L'option qui a été prise pour résoudre ce paradoxe a été d'interroger les familles sur les droits qui leur sont accordés en tant que bénéficiaires des services sociaux dans la loi du 2 janvier 2002. Elles ont ainsi été interviewées sur leur connaissance de la prise en charge de leur(s) enfant(s), sur leur implication dans sa mise en place et sur leur appréciation de la qualité des services rendus. Connaissaient-elles la nature de la mesure ? Avaient-elles donné leur accord ? Avaient-elles un interlocuteur référent de l'enfant ? Que savaient-elles de ce professionnel ? Quelles étaient les modalités d'échange avec lui ? Que pensaient-elles du lieu de placement, de la nourriture, des soins de santé prodigués à l'enfant et de sa sécurité ? Puis venaient des questions factuelles : quelle était la fréquence des rencontres avec les enfants ? Où et à quelles conditions ces rencontres se déroulaient-elles ? Que pensaient les familles de ces rencontres ? Quels étaient leurs souhaits en la matière ? Comment se déroulait la scolarisation des enfants ? Comment les familles étaient-elles

associées à la scolarité ? Quels contacts avaient-elles avec les enseignants ? Quelles étaient les activités des enfants en dehors de l'école ? Pour terminer l'entretien, des questions sur l'évolution de la situation étaient posées : quelle évaluation les familles faisaient-elles de la mesure ? Quelles améliorations souhaitaient-elles ?

Vingt-cinq entretiens étaient programmés. Dix-neuf ont été réalisés. Huit familles qui avaient accepté dans un premier temps n'ont finalement pas souhaité participer. Le nombre d'entretiens réalisés nous est néanmoins apparu satisfaisant dans la mesure où nombre de professionnels nous avaient mis en garde sur l'impossibilité de « capter » ces familles. Déstructurées, incapables de ou ne souhaitant pas s'impliquer dans la vie de leur enfant, d'honorer un rendez-vous, nous étions prévenus par les professionnels que la tâche ne serait pas aisée. Nous avons sélectionné plusieurs établissements habilités par l'ASE et la PJJ (le foyer départemental, dix maisons d'enfants à caractère social, cinq services de placement familial, deux établissements d'accueil d'urgence, un service d'AEMO). Nous avons demandé au personnel de direction d'établir une liste numérotée de tous les enfants placés ou suivis en AEMO dans leur structure puis de nous envoyer un double de la liste sur laquelle les noms n'apparaissent pas. Nous avons connaissance du numéro d'ordre et de l'âge des enfants. Nous avons tiré au sort les numéros correspondant à des enfants dont nous ne connaissions pas l'identité. Nous avons fait part de ce tirage au sort aux directeurs des structures qui devaient entrer en contact avec les parents afin de les avertir de l'enquête. Ceux-ci disposaient d'une enveloppe timbrée libellée à notre adresse grâce à laquelle ils pouvaient nous envoyer leur accord et leurs coordonnées. Ainsi, les directeurs d'établissement ne pouvaient pas savoir si les familles avaient accepté ou refusé de participer. Nous entrions alors en contact avec les familles pour convenir d'un rendez-vous, dans le lieu de leur choix. La méthodologie avait été conçue de manière à n'introduire aucun biais concernant le choix des familles.

Dans les faits, le passage par les équipes de direction des structures habilitées par l'ASE ou la PJJ n'a pas permis d'éviter ce biais. Les équipes de direction nous ont parfois fait part de l'impossibilité d'associer certaines familles tirées au sort pour des raisons diverses. Elles nous ont explicitement demandé, en fonction de leur propre appréciation de la volonté des parents ou de leur capacité à s'exprimer sur la question au moment de l'enquête, de ne pas rencontrer certaines familles. Parfois, il leur semblait que l'enquête pouvait avoir un effet sur les relations tendues ou conflictuelles existant avec ces familles. L'existence de ce biais est manifeste puisque, dans le panel finalement rencontré, plusieurs parents sont membres d'un conseil d'établissement ; l'un en est le président, alors même qu'à cette époque la

participation des familles aux conseils d'établissements des MECS<sup>10</sup> n'était pas très répandue.

Les parents rencontrés ont été destinataires du rapport de l'étude et de sa synthèse.

Les enquêteurs étaient étudiants en sciences de l'éducation, préparés et encadrés par le prestataire, enseignant par ailleurs à l'université de Paris X Nanterre. Plusieurs entretiens ont été effectués par une conseillère technique de la Délégation ANCREAI Île-de-France, sociologue.

Nous ne restituons pas ici les résultats de cette investigation, résultats qui ont intéressé le Conseil général dans la mise au point de sa politique. Nous tentons de répondre aux questions suivantes : en interviewant des parents d'enfant placé, qu'avons nous recueilli et qu'en avons-nous fait ? À partir de cette méthodologie, quelle est la place que nous avons accordée aux bénéficiaires de l'ASE ou de la PJJ ? Quel rôle ont-ils joué dans la démarche politique de réalisation du schéma ? Comment leur voix a-t-elle été prise en compte dans la construction de la politique de protection de l'enfance ?

### ■ ■ Qu'avons-nous recueilli et qu'en avons-nous fait ?

Nous avons recueilli, à partir d'une grille de questionnement semi-directive, l'avis singulier de dix-neuf familles sur la mesure dont leur enfant avait fait l'objet. Si une première lecture de ces dix-neuf avis singuliers a permis de signaler au Conseil général des aspects sur lesquels les familles avaient des revendications communes, comme par exemple la proximité des lieux de placement, nous avons traité le discours des parents à un autre niveau. En effet, nous avons cherché à identifier la nature des rapports entretenus par les parents avec les institutions et les dispositifs. En répondant aux questions relatives à la connaissance de la mesure concernant leur enfant, aux relations avec le référent, à la satisfaction quant aux conditions d'hébergement, de nourriture, de soins et de rencontre avec leur enfant et sur la scolarisation, les parents ont adopté deux attitudes différentes :

- soit, ils ont donné un avis argumenté sur chacun des points, que cet avis soit favorable ou défavorable ;
- soit, ils se sont dits satisfaits sur tous les points et n'ayant « rien à redire ».

La dichotomie entre ces deux positions des parents apparaissant tellement nettement, nous nous sommes attachés à en identifier les

---

<sup>10</sup> Maison pour enfants à caractère social.



déterminantes. En croisant les réponses, nous avons constaté que les parents adoptant une attitude critique étaient ceux qui étaient le plus impliqués dans le suivi de leur enfant. Lorsqu'une concertation des parents avait eu lieu à un moment ou à un autre, leur compréhension de la mesure et leur implication dans sa mise en œuvre étaient davantage développées. En revanche, lorsque les parents répondaient n'avoir été consultés sur aucun domaine de la vie de leur enfant, ou bien lorsque la mesure prise était trop récente et fortement imprégnée de ressentiment ou de silence, leur avis critique était inexistant ou inexprimé. Leur satisfaction affichée sous la forme : « tout va bien, il n'y a rien à redire » ne faisait que masquer un défaut d'implication qui pouvait être reliée à l'absence de concertation, ou à une concertation problématique, voire impossible avec les services de l'ASE.

L'absence de concertation ne semble pas relever de pratiques professionnelles particulières ni être liée aux caractéristiques des familles. Elle est complexe à mettre en œuvre et nécessite un travail technique de la part des professionnels. La concertation négociée avec les parents est un processus qui se construit dans le temps, qui n'est pas linéaire, ni « plat », ni stable. Parfois la concertation est impossible en début de placement mais devient réalisable et de bonne qualité au fur et à mesure du temps. Parfois elle est possible au début mais se détériore au premier conflit ou lorsque l'interlocuteur change. Parfois, elle est fluctuante, tour à tour aisée puis complexe.

Outre le rapport aux institutions et dispositifs, le retour d'expérience concernant le placement, lorsque les familles ont spontanément raconté leur histoire, a été l'occasion de réfléchir aux pratiques professionnelles de l'accueil des enfants. Un entretien notamment a été riche d'enseignements. Il n'est pas en lui-même représentatif des pratiques professionnelles loin s'en faut, mais il témoigne des possibles dérives de l'intervention lorsque le professionnel estime être en situation de « non communication possible ». Il a été mené auprès d'une mère de trois enfants placés et de l'aîné, qui devenu majeur, est revenu vivre avec elle. Ils ont notamment évoqué ensemble pour la première fois, leur expérience du placement en urgence intervenu huit ans plus tôt. Voici un extrait de l'entretien :

La mère (M) : *Je voulais dire la séparation ça a été très dur pour moi*

Enquêteur : Est-ce que vous voulez en parler ? Sans forcément me donner des détails sur les causes ?

M : *J'ai eu beaucoup de problèmes à surmonter, je me suis retrouvée sous tutelle, j'ai eu le feu, j'étais malade, j'ai fait une dépression et tout et quand on m'a séparé de mes trois enfants, ça a été très dur.*

Le fils majeur (F) : *C'est vrai que la séparation s'est fait bizarrement parce que du jour au lendemain... Nous déjà, on n'avait pas pris conscience de la vie déjà. Du jour au lendemain on est parti en foyer, comme ça, on ne se rendait pas compte de ce qui arrivait, on voyait d'autres gens, d'autres personnes qu'on ne connaissait pas et puis notre mère on ne la voyait plus, c'est pour ça on avait du chagrin, ça nous a fait bizarre de changer d'endroit, de changer de vie, de mode de vie, c'est un peu normal.*

M : *Ca a fait plus pour moi, c'était la suspicion*

F : *On était dans une situation bizarre*

M : *Je me suis retrouvée seule d'un seul coup*

Enquêteur : *Et concrètement le moment de la séparation, comment ça s'est passé, quelqu'un était venu vous chercher ?*

F : *C'était une assistante sociale qui est venu nous chercher. En fait elle avait l'habitude de venir nous prendre chaque mercredi pour faire une activité comme on n'avait pas beaucoup de sous pour faire des sorties ou quoi. Donc un après-midi elle est venue nous prendre en nous disant qu'on allait faire un Mac Donald et une sortie ou je ne sais pas quoi, en fait on n'est pas revenu, on est parti dans un foyer d'accueil d'urgence, à Denfert-Rochereau, je ne sais pas si vous connaissez ?*

Enquêteur : *Non.*

F : *le Foyer d'accueil d'urgence était spécial, super spécial, des jeunes qui arrivaient tous les jours, on dormait par terre, sur des matelas.*

Enquêteur : *Vous êtes restés combien de temps ?*

F : *On est resté 9 mois*

Enquêteur : *9 mois ?*

F : *9 mois, on est resté longtemps. Le problème était au niveau de l'hygiène*

M : *J'allais souvent les voir, tous les soirs, tous les jours*

F : *C'est vrai, elle avait le droit de venir nous voir souvent. Et sinon au niveau de l'hygiène, là-bas le problème de l'hygiène, je m'en souviens toujours, on n'avait plus de vêtement, et il y avait une lingerie pour tout le monde. En fait, le sweat que l'on portait aujourd'hui le lendemain il était sur les autres. Et ça m'a fait bizarre du jour au lendemain comme ça, en fait le sweat de quelqu'un d'autre...*

Enquêteur : *Une mise en commun ?*

F : *Une mise en commun de tout, donc après tu n'as plus, on ne comprend plus ce qui arrive. On se dit « on est qui nous ? » Pourquoi on porte le truc à quelqu'un d'autre ? Est-ce que c'est à*

*nous ça ? On n'avait plus rien, on ne savait plus ce qui était à nous, ce qui était aux autres. Ca déstabilise ça.*

M : *Après ça s'est arrangé quand vous êtes allés à [nom du foyer]*

F : *Ouais, ça s'est arrangé quand on est parti à [nom du foyer]*

M : *Après, je leur ai acheté du linge*

Ces propos recueillis ont permis de tirer des enseignements sur l'importance d'explicitier, tant pour les enfants que pour les parents, les modalités des placements en urgence.

Les constats de l'enquête portant sur la satisfaction au regard de l'application du droit des usagers (ici les parents d'enfants placés) et quant aux services rendus, ont donc permis de dégager des aspects qualitatifs importants pour l'amélioration de la qualité de l'action des services de l'ASE, aspects indirectement exprimés par les parents.

La parole des parents n'a pas été transmise en tant que telle, elle a été recueillie, retranscrite, synthétisée et analysée d'un point de vue sociologique. L'objectif de cette analyse, dans la logique de la démarche de schéma, était d'identifier les points problématiques pour faire des propositions favorables à la prise en compte des enfants et de leur famille en difficulté. Ici, nous avons particulièrement cherché à identifier ce qui entrave l'adhésion et la participation des parents, critères estimés importants par le Conseil général pour assurer la qualité de la prise en charge des enfants par l'ASE. L'importance accordée à ces critères découle directement de la conception de la famille comme lieu premier de l'éducation des enfants.

## **Quelles implications cette consultation des parents a-t-elle eu dans la définition de l'organisation de l'action sociale ?**

Lorsque la démarche de schéma est entrée dans la phase de formalisation de propositions d'amélioration de l'organisation de l'action sociale, notre fonction de prestataire nous a amenés à prendre en considération tous les points de vue (professionnels des établissements sociaux, parents, institutions), à assurer la cohérence des propositions, à veiller à ce que des recommandations faites par des acteurs n'entrent pas en contradictions avec celles d'autres acteurs, auquel cas, le débat devait être poursuivi. Cependant, il existait une grande similitude entre les constats des professionnels de l'action sociale, des partenaires du Conseil général (Éducation nationale, justice, PJJ, CPAM, CAF...) et l'analyse que nous avons faite des propos des parents. Comme les parents, les professionnels insistaient sur la nécessité de soutenir les compétences parentales, de favoriser la participation et l'adhésion des parents dans la prise en charge de leur enfant. Le schéma départemental, document politique rédigé par le

Conseil général à partir du rapport technique que nous avons remis, a été adopté par l'Assemblée départementale, le 23 mai 2003, après avoir reçu un avis favorable du CROMS<sup>11</sup>.

À propos de l'enquête auprès des parents, ce document politique est rédigé ainsi :

*« Les principaux enseignements de cette enquête auprès des usagers, dont le détail a été abordé, sont les suivants :*

- La confiance accordée à l'équipe éducative repose sur la transparence des informations, la reconnaissance de l'enfant comme individu singulier et la capacité de l'équipe à gérer la crise.*
- Si l'enfant est considéré en sécurité au sein de la structure, le danger représenté par les autres enfants placés est évoqué.*
- Plus les parents sont assurés dans leur rôle parental par la consultation et la participation, plus ils perçoivent le référent comme un intervenant temporaire.*

*Ces attentes confortent la pertinence des propositions d'actions visant à mieux associer les parents aux décisions concernant leurs enfants par une participation active à la vie de l'établissement ou par le développement des structures de placement de proximité permettant aux parents d'être plus présents au quotidien*

*À partir de ce diagnostic qui fournit pour la première fois des renseignements précis concernant les trajectoires de vie des enfants placés (problématiques familiales, difficultés sociales, éducatives rencontrées), complété des travaux menés par l'ensemble des partenaires dans les groupes de travail, vingt-deux fiches actions pragmatiques ont pu être élaborées.*

*Elles se déclinent en quatre axes majeurs en faveur de l'Enfance et de la Famille.*

*A - Amplifier la politique de soutien aux compétences parentales*

*B - Traiter l'urgence dans le domaine de la protection de l'Enfance*

*C - Trouver des formes innovantes de prise en charge et favoriser la souplesse de l'hébergement (...) cette souplesse permettrait de préparer progressivement l'entrée ou la sortie de l'établissement en*

---

11 Le CROSMS est le Comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale. Il remplace depuis 2004 le Comité régional de l'organisation sanitaire et sociale (CROSS) et se voit doté d'attributions nouvelles. Le Comité rend un avis motivé, préalable à la décision de l'autorité publique, sur les projets de création, de transformation et d'extension importante des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312.1 du Code de l'action sociale et des familles.

*facilitant les transitions familles - enfants. Elle permettrait également dans certaines situations de gérer plus facilement les crises.*

*D - Articuler les interventions auprès de l'enfant et de sa famille »*

Plusieurs « fiches actions » définissant les actions à mettre en œuvre, leurs modalités, les obstacles et facilitateurs, le financement et les modes d'évaluation de l'action, découlent de l'enquête auprès des parents. fiche

Ainsi des fiches actions ont été rédigées pour :

- *Sensibiliser les parents aux formes de consultation et de participation concernant leur enfant ;*
- *Développer des structures de placement de proximité qui permettent aux parents d'être plus présents au quotidien ;*
- *Anticiper la sortie du dispositif ASE (c'est-à-dire le retour en famille<sup>12</sup>) et renforcer l'accompagnement individuel ;*
- *Améliorer le parcours des enfants accueillis en urgence vers les places d'évaluation et d'orientation.*

Ainsi, l'écoute de la voix des parents d'enfants placés a eu un impact tangible sur la définition des actions à mettre en œuvre dans le cadre de la réorganisation de l'action sociale à l'égard des familles.

## **La voix des précaires dans le débat public**

Dans cette démarche de schéma, il est clair que nous n'avons pas contribué à faire émerger un ou des discours politiques de la part des bénéficiaires dans le cadre d'une réflexion sur l'organisation de l'action sociale. Nous avons écouté et mis en cohérence leur parole individuelle avec celles des autres acteurs.

Comment penser la prise en compte de la voix des publics de l'action sociale autrement que comme le recueil d'un monologue ? Le bénéficiaire exprime, à partir de son expérience personnelle, ses besoins et son évaluation des services qui lui sont rendus. Face à lui, le tiers qui recueille cet avis, n'est pas en mesure de répondre aux revendications ni de discuter leur pertinence. La portée de son discours échappe au bénéficiaire. Au moment de l'entretien, il ignore ce qui sera retenu, ce qui ne le sera pas. Il ne peut avoir aucune certitude sur l'interprétation de ses propos, il ne peut être sûr d'avoir été compris.

---

<sup>12</sup> Souligné par nous

De son côté, le professionnel de l'évaluation et de l'accompagnement des politiques publiques – ici le sociologue – enregistre et traite cette voix pour la mettre en cohérence avec celle des autres acteurs. Il se retrouve en situation d'avoir à la rendre utile mais aussi parfois à la défendre. Le rapport politique entre l'institution et le public de l'action sociale a été ici médiatisé. Mais il était difficile de le penser autrement.

Comme nous l'avons souligné, la participation des bénéficiaires à l'évaluation et à l'organisation de l'action sociale place les publics et les institutions dans une position paradoxale. Compte tenu cette position paradoxale, comment favoriser l'inscription des précaires dans un débat public contradictoire ? Comment penser la prise en compte de la voix des bénéficiaires d'une manière directe, non médiatisée ? Il s'agit bien de réaménager un rapport de pouvoir. Cela est-il possible ? Que faudrait-il inventer ?