

**CONCOURS D'ASSISTANT SOCIO-EDUCATIF TERRITORIAL
Spécialité "CONSEIL EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE"**

Jeudi 7 octobre 2010

Rédaction d'un rapport établi à partir d'un dossier portant sur une situation en relation avec les missions du cadre d'emplois des assistants socio-éducatifs, et notamment la déontologie de la profession

Durée : 3 heures

Coefficient 1

Ce dossier comprend 24 pages, y compris celle-ci.

⇒ **Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif sur la copie :**

- . pas de signature ou paraphe, ni votre nom ou de nom fictif,
- . aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, lieu...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou le dossier,
- . usage d'un stylo (bille, plume ou feutre) noir ou bleu ordinaire uniquement autorisé,
- . pas d'utilisation d'encre d'autre couleur ou de surligneur, pour écrire, souligner ou surligner.

Vous êtes conseiller(ère) en économie sociale et familiale à la Direction chargée de l'action sociale de proximité du département X.

Vous assurez des accompagnements budgétaires dans le cadre de vos missions. Vous êtes notamment investi(e) dans la nouvelle prestation d'aide sociale à l'enfance : l'accompagnement en Economie Sociale et Familiale, mesure introduite par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Dans la dynamique de cette réforme, l'assemblée départementale se pose la question de diversifier les modes d'intervention.

Le directeur du service d'Aide Sociale à l'Enfance vous demande de rédiger un rapport sur la légitimité, l'intérêt et les modalités possibles d'intervention sur un mode collectif dans le cadre des accompagnements en Economie Sociale et Familiale.

Vous disposez des documents suivants :

DOCUMENT 1

(1 page)

. Art. L. 112-3 du Code de l'action sociale et des familles

DOCUMENT 2

(1 page)

. Art. L. 221-1 du Code de l'action sociale et des familles

DOCUMENT 3

(6 pages)

. *"INTERVENIR À DOMICILE POUR LA PROTECTION DE L'ENFANT"*
Ministère de la santé et des solidarités – Extrait du guide - Avril 2008

DOCUMENT 4

(6 pages)

. *"Les professionnels doivent « oser l'ISIC »"*
Article des Actualités Sociales Hebdomadaires n° 2624 du 18 septembre 2009

DOCUMENT 5

(5 pages)

. *"La place des parents dans la protection de l'enfance"*
Extrait des cahiers de l'ODAS de juin 2010

DOCUMENT 6

(3 pages)

. *"Action collective d'information et de sensibilisation au surendettement et à ses conséquences"*
CCAS de Dunkerque – Fiche mise à jour le 17 juin 2009
Banque d'expériences de l'action sociale locale - www.unccas

Art. L. 112-3 du CASF

"La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. Elle comporte à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents. Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge."

Art. L. 221-1 du CASF

Le service de l'aide sociale à l'enfance est un service non personnalisé du département chargé des missions suivantes :

1° Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique tant aux mineurs et à leur famille ou à tout détenteur de l'autorité parentale, confrontés à des difficultés risquant de mettre en danger la santé, la sécurité, la moralité de ces mineurs ou de compromettre gravement leur éducation ou leur développement physique, affectif, intellectuel et social, qu'aux mineurs émancipés et majeurs de moins de vingt et un ans confrontés à des difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre ;

2° Organiser, dans les lieux où se manifestent des risques d'inadaptation sociale, des actions collectives visant à prévenir la marginalisation et à faciliter l'insertion ou la promotion sociale des jeunes et des familles, notamment celles visées au 2° de l'article L. 121-2 ;

3° Mener en urgence des actions de protection en faveur des mineurs mentionnés au 1° du présent article ;

4° Pourvoir à l'ensemble des besoins des mineurs confiés au service et veiller à leur orientation, en collaboration avec leur famille ou leur représentant légal ;

5° Mener, notamment à l'occasion de l'ensemble de ces interventions, des actions de prévention des situations de danger à l'égard des mineurs et, sans préjudice des compétences de l'autorité judiciaire, organiser le recueil et la transmission, dans les conditions prévues à l'article L. 226-3, des informations préoccupantes relatives aux mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité sont en danger ou risquent de l'être ou dont l'éducation ou le développement sont compromis ou risquent de l'être, et participer à leur protection ;

6° Veiller à ce que les liens d'attachement noués par l'enfant avec d'autres personnes que ses parents soient maintenus, voire développés, dans son intérêt supérieur.

Pour l'accomplissement de ses missions, et sans préjudice de ses responsabilités vis-à-vis des enfants qui lui sont confiés, le service de l'aide sociale à l'enfance peut faire appel à des organismes publics ou privés habilités dans les conditions prévues aux articles L. 313-8, L. 313-8-1 et L. 313-9 ou à des personnes physiques.

Le service contrôle les personnes physiques ou morales à qui il a confié des mineurs, en vue de s'assurer des conditions matérielles et morales de leur placement.

Extrait du Guide**« INTERVENIR À DOMICILE POUR LA PROTECTION DE L'ENFANT »****Ministère de la santé et des solidarités****La loi du 5 mars 2007 introduit deux nouvelles prestations à domicile**

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 introduit deux dispositions qui ont pour but d'aider les parents¹ confrontés à des difficultés de gestion du budget familial ayant des conséquences sur les conditions de vie de l'enfant.

L'accompagnement en économie sociale et familiale s'inscrit comme une nouvelle prestation d'aide sociale à l'enfance et figure dans le code de l'action sociale et des familles au titre de l'aide à domicile. Elle peut être exercée à la demande des parents. Elle peut être également proposée par le service de l'aide sociale à l'enfance quand la situation de l'enfant le justifie. Elle est mise en œuvre dans le cadre d'une protection administrative de l'enfant.

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est une mesure d'assistance éducative.

Elle est prononcée par le juge des enfants dans le cadre d'une protection judiciaire de l'enfant.

Elle se substitue à la tutelle aux prestations sociales enfants (TPSE). Elle ne peut être décidée que par le juge des enfants lorsque l'accompagnement en économie sociale et familiale dans le cadre de la protection administrative apparaît insuffisant.

L'accompagnement en économie sociale et familiale

L'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) s'inscrit dans l'éventail des aides proposées aux familles au titre de l'aide sociale à l'enfance, décidées par le président du conseil général.

La nouvelle disposition introduite par la loi du 5 mars 2007 figure à l'article L.222-3 du code de l'action sociale et des familles :

L'aide à domicile comporte, ensemble ou séparément :

- l'action d'un technicien ou d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale ou d'une aide ménagère ;
- un accompagnement en économie sociale et familiale ;
- l'intervention d'un service d'action éducative ;
- le versement d'aides financières, effectué sous forme soit de secours exceptionnels, soit d'allocations mensuelles, à titre définitif ou sous condition de remboursement, éventuellement délivrés en espèces. »

¹ Pour plus de lisibilité, le terme de parent(s) utilisé dans ce guide désigne aussi bien un parent, ou les deux parents, que les détenteurs de l'autorité parentale.

Cette mesure est mise en œuvre à la demande des parents ou avec leur accord, sur proposition du service de l'aide sociale à l'enfance. Elle est exercée par un professionnel formé à l'économie sociale et familiale.

➤ **Les objectifs de l'accompagnement en économie sociale et familiale**

- L'AESF a pour but d'aider les parents par la délivrance d'informations, de conseils pratiques et par un appui technique dans la gestion de leur budget au quotidien. À ce titre, il peut également permettre d'enrayer un dysfonctionnement dans la gestion des ressources familiales. Les difficultés à fournir un cadre de vie décent, des conditions de scolarité stables ou des loisirs sont autant d'indicateurs d'un besoin d'accompagnement.
- L'intervention du professionnel a pour objectifs :
 - de comprendre, avec la famille, la nature des difficultés rencontrées au niveau budgétaire ;
 - d'élaborer ensemble des priorités budgétaires et d'organiser la gestion du budget ;
 - d'anticiper des dépenses imprévues lorsque la nature des revenus de la famille le permet, ou
 - d'intégrer la diminution des ressources suite à un changement de situation.
- Cet accompagnement permet aussi d'évaluer les conditions matérielles de vie des enfants et de la famille relatives au logement, à l'alimentation, à l'entretien du cadre de vie et de l'hygiène des enfants, à la santé, à leur scolarité et loisirs.
- Plus particulièrement, l'accompagnement en économie sociale et familiale vise à ce que les besoins des enfants (alimentation, santé, habillement, activités sportives, de loisirs, activités culturelles) soient considérés en fonction de leur âge, de leur autonomie, de leur environnement et de l'évolution de la situation.

➤ **Les modalités d'exercice de l'accompagnement en économie sociale et familiale**

La contractualisation de l'AESF

Une évaluation préalable doit être effectuée au regard de la situation budgétaire de la famille, des difficultés qu'elle rencontre dans d'autres domaines, ainsi que de sa capacité à s'impliquer pour remédier à cette situation.

Cet accompagnement repose sur une base contractuelle et intervient avec l'accord des parents.

Il est formalisé dans un document indiquant les objectifs de la prestation, ses modalités de mise en œuvre, son échéance et les coordonnées du professionnel qui intervient. Ce document doit être mis en cohérence avec le projet pour l'enfant défini par la loi du 5 mars 2007.

Le déroulement de l'AESF

L'accompagnement de la famille, et tout particulièrement des parents, se déroule de façon prioritaire à leur domicile. Pour compléter les actions individuelles, des actions collectives peuvent être réalisées hors du domicile.

Le professionnel sensibilise les parents :

- sur l'origine des difficultés de gestion du budget familial ;
- sur les conséquences préjudiciables pour les enfants d'une éventuelle non-utilisation des prestations dans leur intérêt.

À échéances régulières, des évaluations sur l'évolution de la situation doivent être effectuées avec les parents. De même, une évaluation finale au terme de l'accompagnement doit être réalisée.

L'articulation avec la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial et avec les autres interventions à domicile

La mise en œuvre d'un AESF peut précéder l'instauration d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Lorsqu'il ordonne la mesure judiciaire, le juge des enfants doit constater que les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale apparaît manifestement insuffisant pour remédier à la situation, ou qu'il est refusé par les parents.

L'articulation de ces deux mesures permet une graduation de l'aide proposée aux parents.

L'AESF peut être associé à d'autres actions d'accompagnement proposées à la famille. Par exemple, il peut se combiner avec une aide éducative à domicile, avec l'intervention d'un TISF, ou d'un accompagnement réalisé dans le cadre de l'action sociale facultative des caisses d'allocations familiales visant à prévenir des difficultés qui peuvent survenir après des accidents de vie (décès, rupture conjugale). Dans ce cas, il convient pour les professionnels d'évaluer en commun, et avec les parents, l'évolution de la situation.

Il est possible de proposer un accompagnement en économie sociale et familiale à l'issue d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance transforme la mesure de tutelle aux prestations sociales enfants en mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, qu'elle introduit dans le champ de la protection de l'enfance. Cette mesure enrichit ainsi la palette des mesures d'assistance éducative dont dispose le juge des enfants.

La loi inscrit cette mesure à l'article 375-9-1 du code civil ².

« Lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée dite "délégué aux prestations familiales". »

² La TPSE, issue de la loi du 18 octobre 1966, était seulement inscrite dans l'article L 552-6 du code de la sécurité sociale.

« Ce délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; il exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations. »

« La liste des personnes habilitées à saisir le juge aux fins d'ordonner cette mesure d'aide est fixée par décret. »

« La décision fixe la durée de la mesure. Celle-ci ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée. »

Les articles L. 552-6 et L. 755-4 du code de la sécurité sociale sont ainsi rédigés :

« Art. L. 552-6. - Dans le cadre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du code civil, le juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales", perçoit tout ou partie des prestations familiales dues au bénéficiaire de la mesure. »

« Le présent article n'est pas applicable à la prime forfaitaire prévue au II de l'article L. 524-5.³ »

« La charge des frais de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial incombe à l'organisme débiteur de la prestation due à la famille et perçue par le délégué. Si plusieurs prestations sociales sont perçues par le délégué, la charge incombe à l'organisme versant la prestation au montant le plus élevé.⁴ »

« Art. L. 755-4. - Dans le cadre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du code civil, le juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales", perçoit tout ou partie des prestations familiales dues au bénéficiaire de la mesure. »

« Le présent article n'est pas applicable à la prime forfaitaire prévue au II de l'article L524-5.⁵ »

« La charge des frais de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial incombe à l'organisme débiteur de la prestation due à la famille et perçue par le délégué. Si plusieurs prestations sociales sont perçues par le délégué, la charge incombe à l'organisme versant la prestation au montant le plus élevé.⁶ »

Comme les autres mesures judiciaires de protection de l'enfance, la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est décidée par le juge des enfants pour une durée qui ne peut excéder deux ans. Elle est renouvelable.

Le professionnel chargé d'exercer cette mesure est désormais nommé délégué aux prestations familiales.

Il est primordial que le juge des enfants, puis l'intervenant expliquent aux parents concernés la finalité de la mesure, présentent les raisons de la décision et l'intérêt de leur coopération.

Les parents ne disposent plus librement des prestations familiales, celles-ci étant perçues par le délégué aux prestations familiales chargé de l'exercice de la mesure et utilisées sous son contrôle.

³ Ajouté par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

⁴ Modifié par l'article 31 de la loi N°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

⁵ Ajouté par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

⁶ Modifié par l'article 31 de la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

➤ **Les objectifs de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial**

- La mesure est exercée auprès de parents en grande difficulté dans la gestion de leur budget.

Elle vise à rendre possible la maîtrise du budget et une gestion plus adaptée des prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant.

- Le travailleur social est le gardien du bon usage des prestations familiales. Il doit également aider et conseiller les parents dans la gestion de leur budget. Le délégué aux prestations familiales instaure avec la famille une « co-gestion » : il définit avec les parents un budget qui détermine les priorités des paiements, anticipe les dépenses et organise les démarches à effectuer.

Il doit prendre le temps d'expliquer les modalités d'intervention, de comprendre avec les parents la situation économique à laquelle ils sont confrontés, de rendre possible la réflexion. Lorsque les liens parents-enfant sont altérés, leur reconstruction passe notamment par la restauration des conditions de vie au quotidien pour conforter la cohésion familiale.

Le délégué aux prestations familiales peut non seulement favoriser l'amélioration des conditions de vie des enfants, mais aussi celles des parents et plus généralement de la famille. La mesure vise à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations familiales, dans l'intérêt et pour les besoins de l'enfant. Le délégué aux prestations familiales doit toujours s'efforcer, pour toutes les décisions qu'il prend, de recueillir l'accord de la famille.

- Cette nouvelle mesure est mise en place dans le cadre de l'assistance éducative⁷. Elle doit permettre, dans de nombreux cas, d'intervenir plus tôt afin d'éviter une dégradation de la situation matérielle de la famille, qui peut parfois conduire à un désinvestissement éducatif des parents.

➤ **Les modalités de mise en œuvre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial**

- ***La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est subsidiaire à l'accompagnement en économie sociale et familiale***

Cette mesure ne peut être décidée par le juge des enfants que si les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins de l'enfant et que l'accompagnement en économie sociale et familiale n'apparaît pas suffisant pour remédier à la situation.

Seule la mesure judiciaire permet une gestion directe des prestations familiales par le délégué aux prestations familiales.

- ***Le délégué aux prestations familiales***

C'est le juge des enfants qui désigne le délégué aux prestations familiales. Celui-ci peut être une personne morale ou physique⁸.

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs dispose que le délégué aux prestations familiales doit être qualifié pour assurer cette fonction qui nécessite la compétence de professionnels détenteurs d'un

⁷ Cf. articles 375 et suivants du code civil.

⁸ Articles L. 474-1 à 474-8 du CASF.

diplôme de travail social ⁹(conseiller en économie sociale et familial, éducateur spécialisé ou assistant de service social).

Il importe également d'offrir des garanties en termes de responsabilité de gestion, de transfert des prestations familiales et de contrôle des comptes.

Le délégué aux prestations familiales doit affecter les prestations à caractère familial ou destinées aux enfants, aux besoins exclusifs de ceux-ci et aux dépenses de première nécessité les concernant. Il est habilité à prendre toutes les mesures de nature à améliorer les conditions de vie des enfants et à exercer auprès des parents une action éducative.

- **Le déroulement de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial**

Lors de la première rencontre avec la famille, le délégué aux prestations familiales présente concrètement les dispositions de la décision judiciaire et amène la famille à comprendre les raisons d'être de la mesure ordonnée. Il rencontre régulièrement les familles, le plus souvent à domicile, selon un rythme adapté aux besoins réels des familles et à l'évolution de leur situation.

- **Le champ d'application de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial**

L'appréhension des difficultés familiales doit se faire de façon globale et prendre en considération l'ensemble des besoins.

La mesure judiciaire vise à aider les parents à mieux prendre en compte les besoins élémentaires de leur enfant, qui doivent être des priorités d'un budget familial. Cela contribue au développement des enfants, en améliorant la prise en charge des dépenses de scolarité, de santé et en leur offrant la possibilité de s'inscrire éventuellement dans de nouvelles activités sportives, culturelles ou de loisirs.

La mesure permet d'intervenir au plus tôt afin d'éviter la dégradation de la situation matérielle et morale de la famille et d'aider au rétablissement de la situation financière.

En ce qui concerne plus particulièrement le logement, la mesure est le plus souvent mise en œuvre à la suite d'une menace ou d'un ordre d'expulsion de la famille (notamment en cas d'impayés de loyers récurrents), au constat de conditions de logement peu sécurisantes (insalubrité, vétusté importantes), de la disproportion du coût des charges grevant lourdement un budget, d'accès ou de maintien dans un logement, de l'inadaptation de la taille des logements, etc.

La mesure judiciaire peut permettre, selon les situations, une médiation avec les organismes bailleurs, la négociation d'un plan d'apurement des dettes locatives, la négociation de paiements personnalisés pour les fournitures d'énergie, la réinscription des familles dans un projet de pérennisation du logement et donc sa réinscription dans un réseau de relations et le rétablissement du lien social propice au développement des enfants.

En effet, la conservation du logement est déterminante pour assurer la sécurité matérielle des enfants. Il s'agit souvent d'un objectif prioritaire, une étape nécessaire pour permettre que l'enfant ne soit plus en danger. Cet objectif ne peut constituer le seul axe d'intervention dans le cadre de cette mesure qui a une vocation beaucoup plus large.

⁹ Pour accéder à la formation du certificat national de compétences de délégué à la tutelle aux prestations familiales, le professionnel doit détenir obligatoirement un diplôme d'Etat de travail social et trois ans d'exercice de la profession ou un diplôme d'état de TISF et cinq ans d'exercice professionnel.

Actualités Sociales Hebdomadaires, N° 2624 du 18/09/2009

Auteur : FLORENCE PAGNEUX

RAPPORT DU CSTS

Les professionnels doivent « oser l'ISIC »

Dans son rapport sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, le Conseil supérieur du travail social avance une série de recommandations pour accélérer sa mise en œuvre. Articulée à l'intervention sociale d'aide à la personne, cette pratique permet d'enrichir la palette d'actions des travailleurs sociaux dans un contexte économique et social dégradé.

Plus de dix ans après son rapport sur l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP), le Conseil supérieur du travail social (CSTS) a rendu sa copie sur l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) (1). Un document pensé avant tout comme un outil didactique à destination des travailleurs sociaux et des étudiants. A travers de multiples exemples et des propositions issues des pratiques du terrain, le groupe de travail, présidé par Didier Dubasque, vice-président de l'Association nationale des assistants de service social (2) souhaite « donner envie aux professionnels et aux bénévoles de l'action sociale d'agir dans les diverses dimensions de l'action collective ». Il rappelle également aux collectivités territoriales et aux institutions que celle-ci « présente un enjeu majeur dans la lutte contre l'exclusion et pour la cohésion sociale ».

Après un bref historique de l'ISIC, le rapport réaffirme qu'il s'agit d'une notion spécifiquement française. Dès 1988, dans son rapport L'intervention sociale collective, le CSTS l'avait définie comme une intervention qui « touche la population sur un territoire déterminé [et] se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions ». Par ailleurs, « loin d'ignorer la nécessité de l'aide individuelle, l'intervention sociale d'intérêt collectif admet que celle-ci ne suffit pas à améliorer les conditions sociales propices à chaque histoire individuelle ». Au final, résumant les auteurs, « le bénéfice recherché est d'ordre collectif même si l'intérêt individuel n'est pas exclu ».

Les rapporteurs rappellent que l'ISIC recouvre des pratiques diversifiées telles que le travail social communautaire, le travail social avec les groupes (TSG) et le développement social local (DSL). La première de ces méthodologies d'intervention consiste en une « prise en charge par le groupe ou la population de leurs problèmes afin d'arriver à une autonomie individuelle et sociale ». Le travail social communautaire reste cependant peu utilisé en France, à la différence des pays anglo-saxons ou latino-américains. « Le terme « communautaire » est devenu sujet à caution en France », expliquent les auteurs, certains l'assimilant à « communautariste », connoté négativement.

Parmi les expériences décrites dans le rapport figure la création d'un club de football dans un quartier sensible du Mans (3). Un animateur et un éducateur intervenant

dans ce quartier avaient constaté une forte occupation « sauvage » des espaces publics par des groupes de jeunes semblant apprécier la pratique du football. Pour autant, aucun d'eux n'était inscrit en club et certains présentaient des difficultés d'adaptation sociale (exclusion scolaire, passage à l'acte déviant, incapacité à accéder à un premier emploi). La création d'une équipe de football au sein du quartier a été une « occasion formidable pour pénétrer le cercle de référence de ces jeunes ». Ces derniers « ont eu à réinterroger leur mode de fonctionnement, se heurtant en sortant du contexte du quartier à des schémas de pensées et d'actions différents, à modifier et à déplacer des repères sociaux, pour satisfaire leur ambition et valoriser l'image du quartier par leurs résultats sportifs ». La création de cette union sportive a suscité un élan plus vaste. « D'un projet à caractère limité, il est devenu fédérateur, avec des personnes qui se sont découvert des ambitions et des potentialités au fur et à mesure de l'avancée de l'action, soulignent les auteurs. Il a participé à une forme de restauration du lien social, les habitants pouvant désormais affirmer une identité au bénéfice d'une image du quartier valorisée et valorisante. »

Autre composante de l'ISIC, le TSG a pour objectif « d'aider chaque membre, mis en relation au sein d'un groupe constitué à cet effet, à développer un système d'aide mutuelle pour faire face à ses propres besoins et à ses problèmes ». Le rapport évoque notamment la création d'un groupe de personnes surendettées, baptisé « Crédiscussion », initié par une assistante sociale et une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) de la caisse d'allocations familiales (CAF) du Val-de-Marne (4). Confrontées aux limites de leur travail individuel avec des familles aux prises avec des créanciers et rongées par la culpabilité, les deux professionnelles se sont lancées dans une intervention sociale de groupe. Objectif : « Permettre à ces familles d'améliorer leur situation au plan administratif et financier en travaillant simultanément sur les aspects psycho-sociaux, par un processus d'aide mutuelle développé au sein du groupe. »

L'évaluation de cette action montre que les familles ont assisté aux réunions de groupe avec assiduité, y trouvant réconfort, soutien et convivialité. Elles disent également avoir retrouvé des capacités de compréhension et d'action pour faire avancer leur situation. De fait, tous leurs dossiers de surendettement ont été acceptés. Les professionnelles ont quant à elles modifié leurs représentations liées à l'argent et constaté que l'aide mutuelle pouvait provoquer du changement. A l'issue de cette action, des membres du groupe ont suggéré d'animer avec les deux professionnelles des réunions d'information et de rencontrer des usagers en difficulté financière. Ces deux interventions ont finalement été réalisées avec succès.

Le développement social local constitue encore une autre facette de l'ISIC. Il peut être défini comme un processus collectif permettant d'imaginer « certaines solutions aux problèmes économiques et sociaux et de les mettre en œuvre avec ceux qui en sont les acteurs et les bénéficiaires ». Les rapporteurs décrivent plusieurs expériences réalisées en milieu rural ou en territoire urbain. Une démarche menée dans une commune de 4 500 habitants de Maine-et-Loire apparaît comme particulièrement représentative. Elle est née d'une difficulté partagée des travailleurs sociaux du conseil général et de la Mutualité sociale agricole (MSA) à exercer leurs missions dans un quartier de la ville. Les rapports sociaux devenaient plus tendus et les professionnels comme les associations locales relevaient des situations de repli chez un certain nombre d'habitants. Leur souhait de travailler différemment est entré en résonance avec les projets de la municipalité, qui entendait mener des actions de prévention pour améliorer la vie du quartier. Les travailleurs sociaux se sont également adressés au centre social et à l'office HLM, qui projetait une réhabilitation

de certains logements. Un processus global de développement s'est alors mis en place, prenant en compte le cadre de vie, l'environnement, les loisirs, le lien social, la vie culturelle et la citoyenneté.

Dans cette expérience, les auteurs soulignent que les trois niveaux de représentation (habitants, élus, professionnels) ont été partie prenante de la démarche. Les habitants, de catégories sociales et d'âges différents, ont participé activement aux groupes de travail et ont été force de proposition pour les divers projets mis en place (festival, « causeries », réaménagement de l'espace urbain, Maison de tous et pour tous, stade multi-activité pour les jeunes...). D'autre part, cette dynamique a engendré des changements notables dans les comportements et les attitudes des habitants (valorisation, prise d'initiatives, affirmation de soi...) et permis le développement d'aptitudes individuelles (prendre la parole en public, par exemple). Cette démarche « ascendante » a été menée dans le cadre d'un large partenariat (le centre social, porteur du projet, l'office HLM, la municipalité, les travailleurs sociaux du conseil général et de la MSA) (5). Pour les auteurs du rapport, la concrétisation des différents projets et le lien tissé entre toutes ces composantes ont représenté des points d'appui manifestes pour la poursuite de l'action.

Le groupe de travail ajoute à ces trois grands types d'intervention (travail social communautaire, TSG, DSL) des actions collectives possédant des finalités similaires. Il peut s'agir de groupes ou de cercles de parole, d'expériences de théâtre-forum ou d'initiatives portées par des habitants. Ces actions font partie intégrante de l'ISIC dès lors qu'elles poursuivent deux objectifs : un renforcement du lien social entre les personnes ou entre les groupes (notion de « reliance sociale ») et un développement des capacités à comprendre et agir individuellement ou collectivement (concept d'« empowerment »). Pour les auteurs, un « positionnement professionnel fait de confiance dans la force de l'intelligence collective et d'acceptation de l'incertitude permet de démarrer et, même si l'action est limitée dans le temps et dans ses objectifs, d'enregistrer des réussites qualitativement évaluables ».

Tout en plaidant pour le développement de l'ISIC, les rapporteurs n'éludent pas la question des « écueils » de ce type d'intervention. Celle-ci peut en effet être mise en œuvre « de façon tronquée, voire contraire à son objectif et sa finalité ». Le premier risque consiste à ne penser et valider l'action collective que si elle valorise l'institution, alors qu'elle a pour objectif de répondre à des demandes sociales. Les auteurs mettent également en garde contre la tentation de « faire vite », sans prendre le temps nécessaire à l'implication de la population ou d'un public spécifique. « Or, lorsqu'elle est dénaturée, l'action collective peut provoquer une forme de défiance et décourager les initiatives, préviennent les auteurs. Si les participants (habitants, usagers...) ne se sentent pas suffisamment partie prenante des orientations envisagées et des prises de décision, ils risquent de s'éloigner. »

Ces dérives doivent donc être appréciées à toutes les phases des actions menées et, en particulier, dès l'étape préparatoire. En clair, « l'ISIC ne se décrète pas, c'est un processus qui nécessite du temps et des espaces »(6).

Articuler les dispositifs

Le rapport insiste également sur la nécessaire articulation de l'ISIC avec l'ISAP. Au cours de leurs observations, les membres du groupe de travail ont en effet pu constater combien il peut être « contre-productif » de dissocier ces deux interventions. Le passage de l'une à l'autre permet au contraire de « développer une prise de distance et un regard sur soi beaucoup plus dynamique que lorsqu'il n'est retenu qu'une seule pratique ». Les rapporteurs insistent sur le fait qu'il n'existe pas

une intervention sociale « classique » centrée sur l'individu et une intervention sociale « moderne » centrée sur le collectif. « Il ne s'agit donc pas de former des spécialistes de l'ISIC mais bien de former des travailleurs sociaux à l'ISIC tout comme ils sont formés à l'ISAP. La réforme du diplôme d'Etat d'assistant de service social s'inscrit dans cette logique de complémentarité. » Dans le cadre de la démarche de DSL menée en Maine-et-Loire, un assistant de service social polyvalent revient sur cette articulation entre les deux modes d'intervention. « Les représentations des habitants sur les assistants de service social ont évolué, dans la mesure où les rencontres se font aussi sur des temps conviviaux, constate-t-il. Les relations avec les différents partenaires se sont renforcées. De ce fait, le travail individuel avec les habitants se trouve facilité par une bonne connaissance mutuelle des services et des pratiques professionnelles. » Pour les auteurs, se priver des pratiques de l'ISIC revient à « amputer le travail social d'un potentiel d'actions et conduit à réduire son efficacité ». Comme le soulignait l'inspection générale des affaires sanitaires et sociales en 2005 (7), une approche collective du travail social permet de « sortir du cercle vicieux des mesures fondées sur des prestations et dispositifs comme unique politique de redistribution ». Reste que, pour l'heure, l'ISIC est trop souvent cantonnée soit dans des politiques spécifiques telles que la politique de la ville, soit dans des institutions, comme les caisses d'allocations familiales ou la MSA. L'une des hypothèses du groupe de travail, vérifiée par des observations de terrain, est que l'ISIC aurait tendance à « avancer masquée ». Selon les auteurs, « il existe sur le territoire de nombreuses actions collectives qui sont peu connues, peu visibles, certaines s'effectuant même cachées. Nombre d'entre elles ne bénéficient pas de moyens ni même de reconnaissance institutionnelle. ». Cette situation s'explique par de multiples obstacles internes comme externes au travail social. Tout d'abord, si la relation individuelle l'emporte sur les approches collectives, c'est que l'intervention sociale a été construite et orientée sur une logique d'aide à la personne. Les rapporteurs font ainsi état d'une séparation entre « un univers rationnel légal, essentiellement procédural, hérité d'une logique d'intervention verticale définissant des populations cibles, des ayants droit, des seuils et des conditions d'accès » et « une intervention globalisée, peu prescrite, fondée sur un idéal de démocratie participative et construite sur une logique de coproduction avec l'utilisateur ». Les auteurs pointent également un phénomène générationnel assez paradoxal. Alors que la génération plus ancienne de travailleurs sociaux préconise les pratiques collectives et le développement local, les jeunes générations d'assistants sociaux ont suivi des formations « plus axées sur la psychologie, les orientant vers une vision individuelle de la relation et du potentiel de transformation ». Cette tendance s'accompagne d'une évolution sociétale qui, notamment depuis le début des années 80, place l'individu au centre des relations sociales. A cette focalisation sur les droits de la personne s'ajoute une défiance des autorités administratives ou politiques à l'égard des communautés et de « l'agir collectif ». Ainsi, « le regroupement d'utilisateurs, d'habitants de quartiers centrés sur des objectifs spécifiques peut laisser craindre la mise en œuvre de groupes de pression pouvant contester de façon plus ou moins visible les institutions ou les pouvoirs politiques en place ».

Par ailleurs, l'organisation même de l'intervention sociale, dans le contexte de la décentralisation, aurait tendance à freiner la mise en place des actions collectives. Soucieuses de « bonne gestion », les institutions « cherchent à produire des résultats dans des délais rapprochés, de manière à les évaluer, les communiquer et les valoriser, expliquent les rapporteurs, qui évoquent le recours fréquent aux appels d'offres.

Les professionnels de terrain sont alors positionnés comme de simples exécutants ou prescripteurs dans le cadre de dispositifs fonctionnant en tuyaux d'orgues au lieu d'être associés au diagnostic et à l'inventaire des solidarités collectives à l'œuvre sur les micro-territoires. »

D'autres aspects politiques et techniques, externes au travail social, expliquent le recours insuffisant à l'ISIC. Ainsi, les lois et circulaires « font systématiquement référence à la responsabilité et aux droits individuels de la personne », constatent les rapporteurs, qui citent l'exemple récent du revenu de solidarité active (RSA).

« A l'image du RMI, les contrats sont individuels et élaborés dans un rapport duel avec le travailleur social ou avec le professionnel de l'emploi »(8).

Des préconisations

Pour accélérer la mise en œuvre de l'ISIC, les auteurs adressent une série de recommandations à plusieurs catégories d'acteurs. Aux élus, d'abord, les rapporteurs suggèrent de prévoir, dans les lois et leurs textes d'application, des dispositifs qui reconnaissent l'action collective et lui attribuent des financements spécifiques. Sur le terrain, ils les invitent à devenir des « facilitateurs » d'actions sociales collectives et à « permettre l'expression citoyenne des groupes sociaux les plus fragiles, que l'on entend peu, et qui sont susceptibles d'apporter des contributions très positives ». Le rapport insiste sur le fait que l'ISIC peut favoriser « le lien social, le débat démocratique, et la reconnaissance du «bien vivre ensemble» ». Aux institutions et organismes employeurs, le groupe de travail recommande d'inscrire l'ISIC comme une offre de services à part entière, comme le font déjà certains départements (9). Les structures d'insertion et les associations sociales et médico-sociales pourraient également demander à leurs professionnels d'expérimenter l'approche collective. Sa mise en œuvre passe également par une meilleure évaluation de son impact et par l'élaboration de nouveaux indicateurs. « Ce travail de visibilité des résultats manque aujourd'hui au développement de l'ISIC. »

Par ailleurs, on ne peut « s'appuyer uniquement sur la bonne volonté des acteurs. Seule une reconnaissance institutionnelle et financière qui prend en compte toutes les phases de l'intervention collective peut permettre son développement ». Le rapport suggère enfin de promouvoir la formation des cadres intermédiaires, qui ont un rôle important dans l'accompagnement des professionnels et des bénévoles.

S'agissant des établissements de formation initiale et continue, le rapport reconnaît qu'ils ont désormais intégré l'ISIC dans leurs programmes. Pour accentuer cet effort, les auteurs leur conseillent de saisir les conseils régionaux des enjeux et de l'intérêt de l'ISIC en termes de développement local. Les établissements pourraient également expérimenter des démarches de « co-formation » associant les professionnels et les usagers, soutenir des institutions qui envisagent l'ISIC afin de la déployer sur de nouveaux terrains de stage ou encore accompagner des recherches-actions.

Enfin, « l'intervention sociale d'intérêt collectif pourra se développer si les travailleurs sociaux sont convaincus de son intérêt et de sa pertinence », soulignent les auteurs. Ces derniers leur proposent « d'oser l'ISIC » en expérimentant des actions. Par exemple, s'engager dans du travail social de groupe centré sur des objectifs précis peut constituer un « premier pas » en vue d'avancer vers la complémentarité de l'intervention sociale d'aide à la personne et de l'ISIC. Les travailleurs sociaux devraient également être attentifs aux lieux où des solidarités locales peuvent se mettre en œuvre (associations, initiatives d'habitants...) afin de s'appuyer sur ces dynamiques. Au final, les auteurs reconnaissent que la mise en œuvre de l'ISIC par

les travailleurs sociaux s'apparente à un « vrai défi », dans la mesure où il s'agit de « passer d'un système de valeurs, qui favorise de multiples formes de défiance des personnes à l'égard de leur entourage et des institutions pour s'inscrire dans une logique de confiance et de reconnaissance de l'autre quelle que soit sa place dans la société, comme sujet porteur de potentialités et de capacités de réussite citoyenne ».

Notes

(1) *L'intervention sociale d'intérêt collectif - Disponible prochainement aux presses de l'Ecole des hautes études en santé publique.*

(2) *Egalement piloté par Brigitte Bouquet, vice-présidente du CSTS, il comprend une vingtaine de membres.*

(3) *Expérience présentée lors d'un séminaire de recherche-action du 5 décembre 2008 au Cedias sur « Le travail social et le développement communautaire ».*

(4) *Cette expérience a été présentée par l'ANTSG (Association nationale des travailleurs sociaux pour le développement du travail social avec les groupes).*

(5) *D'autres partenaires s'y sont associés plus ponctuellement : ANPE, mission locale, ADMR (Association du service à domicile), Les Restos du cœur.*

(6) *Du diagnostic à l'évaluation finale, les expériences de DSL peuvent durer cinq ans, le travail social avec les groupes de quelques mois à deux ans.*

(7) *L'intervention sociale, un travail de proximité - IGAS, 2005 - Voir ASH n° 2441 du 3-02-06, p. 5*

(8) *Les auteurs notent cependant que la loi du 1er décembre 2008 permet aux bénéficiaires de participer aux instances techniques.*

(9) *La démarche du conseil général de l'Isère est notamment citée en exemple.*

Extrait des cahiers de l'ODAS « La place des parents dans la protection de l'enfance » - juin 2010

La place des parents : une question de pratiques

Plus de trois ans après la publication de la loi du 5 mars 2007, l'accueil positif que ce texte avait suscité se confirme.

La nouvelle architecture de la protection de l'enfance mise en œuvre produit incontestablement une plus grande lisibilité de l'action pour les professionnels, non seulement en ce qui concerne les niveaux d'action (prévention, protection administrative et protection judiciaire) mais aussi les diverses responsabilités. La volonté de rendre la protection de l'enfance plus préventive s'est notamment traduite, sans ambiguïté, par le renforcement de la responsabilité du Département en matière de politique de protection des mineurs. Sur le plan opérationnel, la création des cellules de recueil et de traitement des informations préoccupantes, et l'élaboration d'un « projet pour l'enfant » avec les parents permettent déjà de rendre plus lisibles les moments-clé du processus de protection des enfants : le repérage de leurs difficultés, le traitement de l'information avec la contractualisation de la famille, la personnalisation des réponses.

Mais ces premiers résultats ne doivent pas masquer que la performance en matière sociale obéit à une multitude de facteurs dont la construction de nouvelles postures professionnelles et politiques rendues souvent illusoire par la prédominance de la forme sur le fond. D'ailleurs, pour certains observateurs, la loi comporte un risque de formalisation excessive des rapports entre usagers et professionnels de l'action sociale, risquant d'accentuer l'incompréhension des familles.

Dans un dispositif de politique publique affirmant haut et clair que les parents sont les premiers protecteurs de leurs enfants, que l'objectif des professionnels est d'aider, de conseiller, de co-éduquer, il est peut-être utile de s'interroger sur les conditions permettant d'éviter des écarts significatifs avec ces intentions.

- **L'INFORMATION DES FAMILLES**

Être préoccupé par la situation d'un enfant exclut-il le dialogue avec la famille ? Cette question peut paraître caricaturale, et pourtant, dans les organisations et procédures qui se mettent en place actuellement dans le cadre du nouveau système de repérage des enfants en danger, le risque est bien réel de voir la place laissée au temps d'échange avec la famille se réduire.

En effet, l'absence d'une définition partagée du concept d'information préoccupante, alors même qu'une obligation de transmission sans délai au Président du Conseil général y est attachée, n'est pas sans poser des questions d'ordre éthique et déontologique aux professionnels concourant à la mission de protection de l'enfance. Si la transmission sans délai peut constituer une avancée pour le traitement des situations de maltraitance, elle peut s'avérer contreproductive pour les situations d'enfants en risque, au regard notamment de la prévention. La base d'un dialogue constructif, qui consiste à « s'inquiéter ensemble » pour l'enfant, peut en être fragilisée.

Au sein de l'éducation nationale par exemple, les professionnels, soucieux de préserver des rapports harmonieux entre l'école et les familles, s'interrogent sur les conséquences de la transmission d'une information « brute », sans qu'ait été pris un temps d'échange pour étayer voire confirmer la préoccupation. Le même type d'interrogations se développe au sein des services sociaux spécialisés comme le service action sociale de la Société nationale des chemins de fer (SNCF). Quant aux Départements, certains admettent la nécessité qu'à l'occasion de l'élaboration des protocoles relatifs à la transmission des informations préoccupantes, chaque institution participant au dispositif de repérage organise un temps de réflexion partagée entre professionnels avant la transmission sans délai d'une information préoccupante afin de ne pas fragiliser la relation avec la famille et compromettre le travail qui peut s'engager avec elle.

Mais cette première précaution ne doit pas atténuer la nécessité d'améliorer parallèlement l'information des familles. Précision des informations et clarté du message constituent en effet un pas décisif vers une meilleure compréhension par les familles des motifs de l'ingérence publique dans leur intimité familiale.

L'étude de courriers annonçant aux familles l'arrivée d'une information préoccupante qui concerne leur enfant a été menée par l'ODAS dans sept départements volontaires. De manière générale, l'étude montre que ces courriers s'inscrivent davantage dans une logique de gestion des risques institutionnels que dans un souci de lisibilité de l'action et de pédagogie à l'égard des familles. Elle pointe notamment une tendance à privilégier la dimension formelle et légale de la correspondance, et une absence de prise en compte de l'impact de la terminologie employée sur ses destinataires.

Les informations délivrées aux familles à l'occasion de ces courriers peuvent être regroupées en cinq rubriques :

- la nature de la préoccupation qui fait l'objet de l'attention des services du Conseil général ;
- le rappel du cadre légal de la correspondance ;
- la désignation du ou des professionnel(s) chargé(s) de rencontrer la famille ;
- le rappel des finalités de l'évaluation annoncée ;
- la détermination d'un rendez-vous.

La précision et la clarté des informations varient d'une rubrique à l'autre. Ainsi par exemple, on observe généralement un contraste entre le flou qui caractérise les éléments de préoccupation légitimant l'intervention annoncée (désignée le plus souvent par l'expression générique de « *difficultés concernant votre enfant* ») et la « technicité » des informations relatives au cadre légal de la correspondance. Ainsi, les courriers examinés par le groupe de travail de l'ODAS ont en commun de citer plus ou moins explicitement la référence légale fondant la légitimité de l'ingérence dans la vie privée familiale. Cette citation comprend en général la référence à l'article L.226-3 CASF, mais aucun n'en présente le contenu. Au destinataire de rechercher ce que peut bien contenir et signifier concrètement cet article ! De même la grande quantité d'interlocuteurs ou services mentionnés rend peu lisible la chaîne des intervenants (Direction de la solidarité, Unité territoriale de référence, Cellule des informations préoccupantes...).

De plus, la terminologie employée dans ces courriers est le plus souvent constituée d'un vocabulaire professionnel et de sigles rendant difficilement compréhensible l'intervention qui s'annonce : ainsi, les sigles désignant les Unités territoriales (UTAS, UTS...), la référence aux articles de loi non déclinés à propos de la mission du

Conseil général (« notre mission, dans le cadre de l'article L221-1 du code de l'action sociale et des familles »), ou encore l'emploi d'expressions comme « mandater un travailleur médico-social » pour évoquer l'évaluation de la situation familiale, jalonnent ces courriers.

Ce mode de communication génère incompréhension et angoisse. Il engage donc mal la relation entre travailleurs sociaux et familles, surtout lorsque celles-ci « rencontrent la protection de l'enfance » pour la première fois.

Si la pédagogie n'est pas nécessairement la vocation de ces courriers, ces analyses montrent néanmoins qu'une marge de progrès est possible en matière de communication en direction des familles : en veillant notamment à ce que ces courriers véhiculent un message clair, utilisant une terminologie accessible, et que, d'une manière générale, une attention particulière soit portée pour ne pas heurter les familles.

• LA RECHERCHE D'UN NOUVEAU DIALOGUE

Le souci de consolider la place des parents dans le dispositif de protection de l'enfance n'est pas propre au seul législateur. Le discours dominant du travail social est de même nature. Le même type d'objectifs est rappelé dans les documents institutionnels des acteurs de la protection de l'enfance : « *Travail avec les familles, participation des usagers aux dispositifs, adhésion aux projets éducatifs, contractualisation des mesures de protection, association des familles dans l'élaboration des projets d'accompagnement ...* ». Pourtant, en matière de protection de l'enfance, le dialogue entre professionnels et parents ne va pas de soi.

A/ Un changement de posture

C'est l'un des constats de Marie-Cécile RENOUX¹⁰, auteur du récent ouvrage *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*. Selon elle, malgré des parcours chaotiques et insécurisants, les familles rencontrées par ATD Quart-Monde, ne cessent d'aspirer pour leurs enfants à une situation meilleure que la leur. Or, les nombreux témoignages qu'elle a pu recueillir, montrent que la rencontre avec les professionnels se développe dans un contexte de peur commun à toutes ces familles : peur du contrôle social, peur de se voir imposer un choix de vie, peur d'être séparé de son enfant. En découle une méfiance certaine à l'encontre des lieux de socialisation mis en place par les pouvoirs publics et les associations.

Dans un monde où il est attendu de toutes et de tous d'être performant et rassurant, ces parents craignent, en exposant à des professionnels leur sentiment d'incompétence et d'impuissance, de déclencher une ingérence des pouvoirs publics dans leur vie et celle de leur famille.

Un constat qui semble dépasser le seul domaine des familles en situation de précarité et pourrait concerner l'ensemble des familles confrontées à des facteurs de vulnérabilité ayant entraîné leur interpellation dans le cadre des informations préoccupantes.

Aux craintes du public s'ajoutent celles qui peuvent être ressenties par des professionnels. Ils sont en effet mal préparés à perdre la part d'autorité que donne la mission protectionnelle, évolution pourtant indispensable pour s'engager dans des

¹⁰ Déléguée d'ATD Quart-Monde auprès de l'Union européenne, auteur de *Réussir la protection de l'enfance avec les familles en précarité*, paru aux éditions de l'Atelier en 2008.

postures d'aide promotionnelle où le rapport de pouvoir entre la famille et l'intervenant est redéfini. Une résistance souvent entretenue par le face-à-face entre des normes et standards juridiques et cliniques portés par les professionnels et la conception propre à chaque individu et à chaque famille du rôle de parent et du statut de l'enfant.

Se rencontrer signifie être en mesure de dialoguer, de se comprendre, et sur ce point nombreux sont les témoignages de familles¹¹ qui questionnent le sens donné par les professionnels à des mots clés du vocabulaire du champ de l'aide aux enfants et aux familles : des mots comme collaborer, adhérer à un projet, parentalité, compétences parentales...

Ainsi l'expression « adhérer » à, familière des professionnels de la protection de l'enfance¹², semble signifier pour ces familles « se soumettre à quelque chose que l'on ne comprend pas, que l'on n'a pas discuté ». Collaborer semble fréquemment signifier renoncer à son intimité, devoir accepter quelque chose imposé par d'autres¹³.

Le mot *parentalité*, désigne-t-il un standard clinique ou juridique que des éducateurs experts évaluateurs vont apprécier ? De même, l'évocation de *compétences parentales* signifie-t-elle que parent est un métier, avec un cahier des charges à respecter ? Cette notion sous-entend-elle qu'il est possible d'intégrer la notion de droits et de devoirs parentaux et de la traduire en actes par simple crainte d'une sanction administrative, civile ou encore pénale ?

Force donc est de constater que l'accroissement des exigences publiques à l'égard des familles ne s'accompagne pas d'une clarification des attendus de l'action publique de protection de l'enfance. C'est pourquoi il serait urgent de mieux recueillir le point de vue des familles sur ce que recouvre concrètement pour elles les notions d'expérience, d'exercice, et de pratique de la parentalité pour reprendre la typologie de Didier Houzel¹⁴. Aussi, la participation des usagers à la vie du dispositif de protection de l'enfance pourrait éviter « *de penser les politiques sociales uniquement comme des mécanos qu'il s'agirait de régler finement entre techniciens* »¹⁵. Elle pourrait être effectivement un enjeu déterminant de connaissance pour l'action publique, tant au niveau des besoins auxquels elle doit répondre, qu'au niveau des réponses qu'elle propose et de leur adéquation. Pourtant l'expérience de certains territoires soucieux d'organiser l'écoute des usagers pour en tirer des enseignements de portée générale montre qu'il s'agit-là d'un processus difficile tant les obstacles à surmonter sont importants.

¹¹ Comme ceux recueillis dans le cadre de l'accueil de jour multifamilial de Beauvais (Oise) de l'Association JCLT.

¹² Depuis 1958/60, la notion d'adhésion à la décision prise par l'autorité ayant compétence en matière de protection de l'enfance est partie intégrante de la culture professionnelle des travailleurs sociaux et magistrats. Notion importante dans la doctrine de l'assistance éducative, outil juridique des juges des enfants, elle a largement débordé sur le secteur de la protection administrative, illustrant la notion de « travail sur les familles ». La loi 2007-293 n'a pas apporté de modification au vocabulaire professionnel sur ce point.

¹³ Ceci ressortait particulièrement de la comparaison du point de vue de familles anglaises, allemandes et françaises, un travail présenté dans l'ouvrage *Voyage en protection de l'enfance, une comparaison européenne*, Roubaix, Editions de l'ENPJJ, 2001.

¹⁴ Notions définies par le groupe de travail conduit par Didier HOUZEL comme exercice de la parentalité : « ensemble des droits et des devoirs dont hérite tout parent à la naissance d'un enfant, et ce qui structure au niveau symbolique les places parentales et les implique dans une filiation et une généalogie ». Expérience de la parentalité : « le ressenti, l'expérience subjective consciente et inconsciente du fait de devenir parent et de remplir des rôles parentaux ». Pratique de la parentalité : « les actes concrets de la vie quotidienne ».

¹⁵ Laurent BARBE, *une autre place pour les usagers ? Intervenir dans le secteur social et médico-social*, La Découverte, 2006.

B/ Une expertise partagée

Les travaux conduits par l'ODAS mettent, en effet, en exergue une faible représentation des usagers de la protection de l'enfance dans les territoires malgré l'existence des ADEPAPE¹⁶. Peu de Départements se sont engagés avec l'état (DGCS) dans le soutien à la création et au fonctionnement d'associations d'usagers, telle l'association « le fil d'Ariane » qui regroupe des parents d'enfants suivis dans le cadre d'une mesure de protection judiciaire ou administrative de l'enfance.

Fort heureusement, la loi 2002-2 rénovant l'action sociale constitue aujourd'hui un support pour s'orienter de plus en plus vers un processus de recueil de l'expression des usagers. C'est en ce sens que les départements du Loir-et-Cher et du Loiret travaillent actuellement sur les remontées des évaluations internes des établissements et services.

Des Départements, comme celui de l'Aisne, expérimentent le questionnement des usagers (familles ou mineurs pris en charge) à l'occasion de la préparation de leurs schémas départementaux de protection de l'enfance ou dans le cadre de la conduite de démarches-qualité. Tandis que d'autres envisagent de faire participer des associations représentant les familles dans le cadre de leur Observatoire départemental de la protection de l'enfance, comme dans les Yvelines ou le Loiret (où un partenariat est développé avec les associations d'aide aux victimes). Et l'absence de structuration spécifique de cette participation ne signifie pas toujours l'absence de concertation comme dans la ville de Strasbourg (déléataire d'une partie des missions ASE/PMI) où les relations entre les habitants et les services de protection de l'enfance peuvent être abordées dans le cadre des réunions de quartier qui réunissent habitants, élus et responsables administratifs.

Et toutes ces initiatives traduisent les mêmes constats : le manque d'appui concret dans les interventions de protection de l'enfance¹⁷ et la difficulté à appréhender réellement les conditions de vie des familles.

¹⁶ Association départementale des personnes ayant été prises en charge par l'ASE, présente réglementairement sur tous les territoires et soutenue matériellement par l'état et les Départements

¹⁷ . La notion d'appui concret s'entend ici comme l'aptitude des professionnels à « faire avec », à montrer l'exemple, à partager les expériences de la vie quotidienne des familles dans la mise en œuvre des objectifs de l'intervention tels qu'ils ont été formalisés.

Action collective d'information et de sensibilisation au surendettement et à ses conséquences

Banque d'expériences de l'action sociale locale, CCAS de Dunkerque
Fiche mise à jour le 17 juin 2009 - www.unccas

Contexte :

Le surendettement est en constante progression en France depuis 1995. Le département du Nord n'échappe pas à cette évolution avec 18 000 dossiers déposés à la banque de France en 2006, contre 6 000 en 1995.

Le surendettement trouve son origine dans un accident de la vie, la souscription excessive de crédits, ou pour de plus en plus de ménages, dans l'impossibilité de faire face aux seules charges courantes (loyer, factures d'énergie, eau, mutuelle...). Les répercussions sur la cellule familiale sont indéniables.

Du « malendettement » au surendettement, le passage de l'un à l'autre peut être rapide, entraînant souvent une grande détresse et un isolement social lié au fait que les ménages surendettés parlent difficilement de leur situation à leurs proches.

Face à l'accroissement de la problématique du surendettement, le CCAS de Dunkerque s'investit depuis de nombreuses années dans la démarche d'accompagnement individuel des personnes en situation d'endettement ou de surendettement.

Un poste à temps partiel de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) existe sur cette thématique depuis 2000. Un poste supplémentaire a été créé en 2006 au regard du nombre croissant de personnes en difficulté dans la gestion budgétaire.

En parallèle à cet accompagnement individuel, le CCAS a souhaité compléter son action en développant une action collective d'information. Celle-ci permet :

- d'une part d'apporter une réponse à des questionnements et à des a priori sur la procédure de surendettement,
- d'autre part de donner la possibilité d'échanger sur les difficultés relationnelles au sein de la famille, plus particulièrement dans les relations parents/enfants compte tenu du contexte actuel de la consommation.

Pour enrichir cette action, le CCAS a choisi de travailler en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales de Dunkerque, qui a une mission d'accompagnement des familles fragilisées dans leur fonction parentale et la gestion de la vie quotidienne. La CAF est un partenaire avec lequel le CCAS, par le biais de conventions, développe des actions telles que l'organisation de séjours familiaux.

Description :

Le dispositif consiste en 3 séances d'information et de sensibilisation, d'une demie journée chacune dans les 5 antennes du CCAS de Dunkerque. La participation aux réunions est libre et ouverte à tous. Néanmoins, la majorité des participants sont des personnes en situation précaire ou en difficulté financière, pour la plupart repérées par le CCAS et invitées à participer à l'une des réunions sans obligation d'être présents aux trois. L'anonymat est bien entendu conservé.

Déroulement des séances :

La première rencontre se déroule sur la thématique générale du surendettement. Elle démarre par un « brainstorming » qui permet à chacun de s'exprimer selon son souhait et par conséquent de commencer à créer une dynamique de participation des uns et des autres. Les CESF du CCAS et de la CAF ont travaillé sur un support présenté par vidéo projection. Celui-ci est une base d'intervention qui laisse la possibilité d'élargir le sujet pour répondre aux attentes du groupe. Au cours de cette rencontre, les thèmes relatifs à la procédure de surendettement sont abordés : « Suis-je en situation de surendettement ? », « Quand déposer un dossier à la banque de France ? », « Qui peut m'aider ? », « Quel est le rôle de la banque de France ? », « Serais-je fiché ? », « La loi Borloo, qu'est-ce que c'est ? »

Ces sujets favorisent les échanges et permettent à chacun d'avancer dans sa propre réflexion quant au dépôt d'un dossier de surendettement et à ses conséquences.

La seconde rencontre est organisée autour du témoignage d'une famille qui a vécu une situation de surendettement et la procédure qui s'ensuit. Cette famille est repérée lors d'entretiens individuels. L'objectif est de permettre aux participants d'entendre de la part de personnes non professionnelles, à qui il est plus aisé de s'identifier, le vécu par rapport à la procédure, les répercussions sur la cellule familiale.

La troisième rencontre sur le thème 'Etre parent, pas si simple ! Etre parent dans le surendettement, c'est dur ! » propose en lien avec les CESF du CCAS et de la CAF, l'intervention d'une professionnelle des relations parents/enfants, de l'association ALADHO , afin de permettre les échanges autour de questions telles que « je vais devoir faire des choix dans mon budget, comment mon enfant va-t-il le vivre ? », « Dois-je lui parler de mes soucis financiers ? »

Moyens :

Budget 2009 : environ 3 280 euros (rémunération de la conseillère en ESF par le CCAS pour 3 sessions dans 3 quartiers de Dunkerque, en intégrant, la préparation, le temps de réunion de préparation, l'information, l'élaboration du contenu, l'animation, la préparation des supports, affiches, la réalisation des bilans).

Moyens humains :

Une conseillère en ESF, à temps partiel, mise à disposition par le CCAS.

Un technicien mis à disposition par la CAF.

Les locaux où se déroule l'action sont gracieusement prêtés par la ville ou le CCAS ;

Bilan :

L'action s'est déjà déroulée les 02, 09 et 16 avril sur le quartier de petite-Synthe. Elle a réuni au total 32 personnes. Il existe néanmoins une difficulté pour les personnes à « faire le pas » vers ce type de rencontre. Elle a permis aux participants d'exprimer la difficulté à faire face à un engrenage, et d'évoquer le sentiment d'isolement vis-à-vis de cette problématique. Les témoignages de personnes qui ont vécu ce type de situation et qui ont bénéficié de la procédure de surendettement ont permis de dédramatiser cette démarche, de relativiser le fait de vivre sans découvert, sans « crédit revolving ». La troisième séance, destinée aux échanges sur la gestion du non dans la relation parents /enfants au sujet des achats, a permis la prise de recul vis-à-vis de la consommation et des loisirs en famille. Deux nouvelles sessions sont prévues en juin et septembre 2009.

Estimation CCAS :

Des personnes qui ont participé à cette action ont déjà fait un retour positif à la fin des réunions ou lors d'entretiens individuels qui ont suivi, soit à leur demande, soit dans le cadre d'un accompagnement déjà en cours. Elles ont évoqué l'importance pour elles de se rendre compte qu'elles ne sont pas seules à gérer ce type de problèmes, de pouvoir en parler avec des personnes qui ne portent pas de jugement sur leur situation. Elles ont aussi exprimé le fait que la procédure de surendettement leur semble, à l'issue de ces rencontres, une solution possible à leurs problèmes, qu'il existe beaucoup d'idées reçues sur cette procédure qui en réalité peut réellement être une aide pour permettre de rétablir un équilibre budgétaire.

Cette expérience, par le fait qu'elle contribue à la rupture d'un isolement, à la perspective d'un rétablissement de l'équilibre budgétaire, et donc à l'amélioration de la situation sociale et familiale au quotidien apporte une réponse à des besoins sociaux et mérite d'être développée.

A l'issue de cette expérience, un comité réunira les partenaires de cette action afin d'en envisager la poursuite et les modalités du renouvellement.