

## B - ENQUETE AUPRES DES PARENTS D'ENFANTS PLACES : PREMIERS RESULTATS SYNTHETIQUES

Dans le cadre du volet enfance – famille du schéma de deuxième génération (2003 – 2007) du département des Yvelines, le Conseil Général a souhaité connaître l'avis des parents d'enfants placés sur les dispositifs et services mis en place au bénéfice de leur(s) enfants et de leur famille.

Pour ce volet, les rencontres se sont effectuées le plus souvent au domicile des parents. Cependant, la représentativité de l'échantillon est obérée par la procédure nécessaire de contact avec les familles qui est passée par les chefs d'établissement. Ceux-ci ont donc pu opérer un premier tri en fonction de critères propres, dont leur propre appréciation des capacités à (et des volontés de) s'exprimer sur la question au moment de l'enquête.

D'autre part, la nouveauté de la procédure d'enquête ne s'inscrit pas dans une culture institutionnelle qui permettrait aux bénéficiaires de s'approprier la démarche, de considérer ces formes de consultation comme un droit dissocié de la mesure administrative ou judiciaire et donc de se former à ce type de communication.

L'étude, centrée sur la question du respect de l'autorité parentale, interroge les parents à partir de quatre entrées :

- *l'accès aux droits (information, compréhension, effectivité)*
- *leurs attentes*
- *l'association aux projets concernant leur enfant*
- *la satisfaction des services rendus*

### 1 - CARACTERISTIQUES DES FAMILLES RENCONTREES

Nous avons contacté en mai et juin 2002 26 familles et en avons rencontré les 2/3 de l'échantillon prévu, soit 16 familles représentant 32 enfants placés.

Plus d'un enfant sur deux placés de notre échantillon a 14 ans et plus. Les familles ont de 1 à 5 enfants placés. Ce sont plus souvent les pères qui nous ont reçus. Certains, d'origine étrangère, avaient quelques difficultés à s'exprimer. Trois parents souffraient de troubles psychiques. La durée du placement des enfants au moment de l'enquête variait de 3 mois à 10 ans avec une fréquence plus fortement concentrée autour d'une moyenne de placement de 18 mois.

L'ensemble des caractéristiques participe à construire deux sous-ensembles cohérents du point de vue de l'objet de l'enquête (« la consultation des parents à propos de la qualité des services rendus par l'organisme d'accueil») en fonction de *la plus ou moins grande capacité pour les parents à négocier le type de relations, d'échanges et de communication qu'ils entretiennent avec la structure d'accueil.*

Ainsi, la situation familiale, la capacité d'expression, le type de mesure, la plus ou moins grande actualité de la décision, les conditions du placement, les difficultés sociales, familiales et psychiques, ***permettent ou entravent le processus nécessaire de concertation négociée*** entre l'établissement ou le service et les parents.

Moins ce processus est possible et plus les parents confondent la mesure prise par une autorité et le mode de relations dans lequel ils sont pris plus qu'il ne le maîtrise : l'émotionnel, l'affectuel, mais aussi les sentiments de culpabilité ou de justification prédominant dans le discours des parents qui répondent plus d'une attitude personnelle comme parent mis en cause, attitude qu'ils veulent affirmer comme légitime (« c'est normal que je réagisse comme cela ») ou irréprochable (« tout va bien », « tout est impeccable », « il n'y a rien à dire »), que comme parents bénéficiaires d'un service de protection de l'enfance.

Plus les parents ont eu la possibilité de se positionner comme parents responsables, possesseur d'une autorité parentale soutenue par un établissement d'accueil, et plus ils développent un libre arbitre dans les opinions qu'ils exposent et expliquent à propos du mode de prise en charge concertée de leur(s) enfant(s).

Or, de multiples facteurs participent à faciliter ou faire obstacle à ce travail parental. C'est la déclinaison de ces différents facteurs qui organisera le plan d'exposition du rapport.

### 2 –LE ROLE DU REFERENT

Les parents repèrent ***quatre fonctions*** dans le rôle du référent comme interlocuteur privilégié :

- 1°- Pour les parents, le référent est d'abord ***un médiateur entre les différents acteurs de la situation familiale actuelle***
- 2°- C'est aussi un ***médiateur entre les parents et les enfants*** : « *c'est comme une sorte de réconciliation pour ramener les enfants à la maison* ».

- 3°- Le référent a aussi une fonction **d'organisation des tâches** bien repérées par les parents
- 4°- Le référent a de plus parfois **un rôle éducatif** : « Elle encadre H. ». « C'est vrai qu'elle le suit beaucoup. Psychologiquement aussi »

Intermédiaire, médiateur, organisateur, éducateur, le référent est pour les parents un des supports de la situation. Mais là encore, plus les parents sont assurés et rassurés dans leur rôle parental et plus ils délimitent les fonctions du référent à une situation transitoire. « On en a besoin dans cette situation » pourraient-ils dire. Moins les parents sont à même ou s'autorisent à assumer leurs rôles et plus ils « globalisent » le rôle du référent « elle fait tout », « superviser les enfants, voir chez moi ».

### 3 - LES MODES DE COMMUNICATION

En ce qui concerne les référents ASE, la règle générale est *une rencontre par trimestre*, ou plus si un problème quelconque survient. *Les contacts téléphoniques* servent aux échanges d'informations, au traitement de questions mineures. Certains référents négocient un rendez-vous téléphonique tous les quinze jours. En général, *les familles n'ont pas de difficulté à joindre les référents*.

#### 4 -LE CLIMAT DES ECHANGES

Décrire les échanges, c'est transmettre de l'information sur la manière dont est vécue la situation de placement, c'est, dans le mode discursif, donner une place à l'autre (le référent) et à soi-même. C'est définir l'état des relations entre parents et institution dans une situation contrainte, des rencontres certes souvent concertées, mais « obligées » par la mesure décidée.

La qualification du référent ou de la relation, souvent sous un mode affectuel, se réfère d'abord au **registre de l'ouverture/fermeture**. Ainsi, le référent est le plus souvent « ouvert » et « accessible ». Mais parfois (dans trois situations), il faut au contraire se tenir à distance, voire se défendre du référent :

Parler des relations avec les référents c'est dire ce qui a été négocié dans l'échange, repérer ce qui est objet de discussion :

Ce préalable de l'ouverture/fermeture dans ce qui est négociable introduit un second registre de la relation : ce qui est tu, « caché » et ce qui est « mis à découvert », échangé. **Ces deux registres établissent ou font obstacle à la relation de confiance** :

Par contre, un père dit ne pas solliciter la référente parce qu'il craint de se faire « cataloguer ». Demander de l'aide, c'est selon lui, confirmer qu'il est un mauvais parent : cette fermeture par crainte d'être jugé comme « mauvais père » risque de poser le référent comme « adversaire ».

#### 5- LA SATISFACTION DES SERVICES RENDUS

##### 5.1°- PRENDRE SOIN

###### L'hébergement

Sur la qualité de l'hébergement, la plupart des familles sont satisfaites. Elles insistent quasiment toutes sur la proximité de leur propre résidence et soulignent leur satisfaction lorsqu'elles ont participé au choix de l'établissement. La recherche personnelle d'un lieu par les parents seuls est exceptionnelle (cf. annexe 2). Le choix des parents n'est pas toujours possible du fait de l'offre d'hébergement, de la problématique de l'enfant ou de la fratrie.

Parfois (2 situations) *l'insatisfaction* de l'hébergement est explicitement **liée au refus du placement**.

###### La nourriture

Pour les parents, la nourriture « c'est important ». La grande majorité le souligne explicitement. C'est l'enfant qui informe les parents de ce qu'il mange et pour ces derniers, il importe que l'établissement ou la famille d'accueil tienne compte des particularités alimentaires ou des précautions diététiques. La nourriture participe pleinement du « prendre soin » pour les parents « c'est très important » dit un père « car je veux savoir ce qu'ils font, je m'intéresse à leur façon de vivre, donc de manger »:

Parfois, **le mode alimentaire du lieu de placement influe** sur « ce qu'on mange à la maison ». La nourriture peut parfois servir d'« étalon » pour mesurer la qualité du service, à un temps T et T'. Elle peut être un indicateur de

ce que les parents se permettent de dire ou pas à l'établissement, en fonction du degré de confiance qui s'est instauré ou pas.

Enfin, l'avis sur la nourriture peut participer d'une manifestation plus générale du refus du placement (deux situations).

### La santé

Le plus souvent, c'est « le médecin » ou « l'infirmière » du foyer qui s'occupe de la santé de l'enfant et qui s'en occupe, selon les parents, plutôt bien. Les parents sont parfois prévenus des maladies ou des accidents de leur(s) enfant(s), mais pas toujours. Enfin, un « passage à l'acte » d'un établissement, tel qu'il est énoncé par une mère, paraît pour le moins étonnant.

Certains établissements préviennent systématiquement les parents des soucis de santé de leur enfant. Parfois, l'établissement sollicite les (grand-)parents dans les démarches de santé.

Mais les parents expriment aussi un mécontentement lorsqu'on ne les prévient pas ou trop longtemps après.

« **On ne va pas se formaliser pour ça...** » : Un fait relaté par une mère interroge la notion de « prendre soin » de l'établissement et la place accordée aux parents :

- « *(Mon fils) n'est jamais malade. Son carnet de santé reste à l'internat. Il n'a jamais eu vraiment de problème de santé. Quand il est entré à l'internat ses vaccins étaient à jour mais par mesure de précaution ils l'ont repiqué quand même. Ça c'est un truc que j'ai mal digéré parce que d'une on ne m'a pas demandé mon avis et ça j'aurais aimé qu'on me le demande. Donc ils l'ont repiqué, je trouve ça ridicule puisqu'il est à jour dans les vaccins et les rappels. Donc j'ai trouvé ça un peu bête. Maintenant ce n'est pas dangereux pour lui donc je n'en fait pas une histoire. On ne va pas se formaliser pour ça* ».

### La protection, la sécurité

En général, de manière quasiment unanime, les parents pensent que leur(s) enfant(s) sont en sécurité, notamment matérielle, dans le lieu d'accueil. Ce sentiment de protection et de sécurité se manifeste pour les parents par le « cadre » que représente le lieu d'accueil et par « la confiance » qu'ils manifestent généralement envers l'équipe éducative.

Mais une partie non négligeable craignent surtout « les autres enfants » qui pourraient faire courir un risque à leur enfant, ou les entraîner à prendre des risques, c'est le **risque intérieur, de proximité** qui effraient certains parents.

## 5.2° - RECONNAITRE ET COMMUNIQUER

La fréquence des rencontres entre parents et enfants est fonction de la négociation avec l'autorité de tutelle et surtout le juge pour enfants. Cela va de « *Quand je le veux. A ma demande ou à leur demande* », à « *une fois par mois* », à l'établissement. En fonction de la situation et de l'ancienneté du placement, les négociations entre les parents, le foyer et le juge sont plus ou moins difficiles. Certains parents rappellent la progression dans la fréquence des visites (de 15 jours à tous les week-ends, puis pendant les vacances...). Les parents peuvent contacter leurs enfants par téléphone (portables ou cartes téléphoniques)

L'opinion des parents sur cette organisation des rencontres et des modes de communication est cohérente avec le mode de négociation évoqué ci dessus.

Cela peut aller du « sans avis » (le père dit ne rien avoir à souhaiter. C'est lui qui se déplace et suit les décisions du juge) à une satisfaction complète (« *on a choisi donc ça va bien* »).

Mais certains parents expliquent parfois que c'est la moins mauvaise solution ou plutôt que le contexte ne leur laisse que peu de choix.

Enfin, un couple souhaite le retour de leurs enfants des familles qui les accueillent: « *Là-bas, c'est une prison... on sait que les enfants souffrent, pas à cause des familles d'accueil*. Par ailleurs, ils évoquent l'idée qu'ils subissent les décisions, étant très peu consultés.

## 5.3° - FORMER ET EDUQUER

*L'exercice de l'autorité parentale concerne le fait d'éduquer son enfant. Il convient de connaître dans ce domaine aussi, l'implication des parents et leur avis sur les conditions d'exercice de cette fonction. Les deux tiers des parents ont des contacts avec les enseignants de leurs enfants. Pour 11 des enfants sur 32, le ou les parents n'ont aucun contact avec les enseignants. Tous les parents ont connaissance du bulletin scolaire de leur*

enfant. Seuls deux parents ne reçoivent pas le bulletin, mais le foyer ou la famille d'accueil « *leur montrent* ». Tous les autres reçoivent l'original ou une photocopie  
L'exercice de l'autorité parentale comprend le *devoir de surveillance*. Les parents interrogés ne connaissent pas toujours les personnes que fréquente leur enfant.

#### **5.4° - S'EXPRIMER**

Quelles sont les supports d'expression et de communication de l'enfant, hors l'école ? Les parents les connaissent-ils et y participent-ils ?

Un seul père n'a pas connaissance des éventuelles activités de son fils et pense que ses filles ne font pas d'activités sportives en dehors de l'école. Les autres parents connaissent les autres activités, hors école, par lesquelles leur enfant peut s'exprimer. Celles-ci sont les mêmes que celles des enfants non placés. Le sport, notamment pour les garçons vient largement en tête : football, judo, natation, handball, escrime, kung-fu, poney, séjours de ski. Les filles font plutôt de la danse et de la natation

Les parents citent peu d'activités culturelles hormis le théâtre. Trois parents citent des activités au sein ou dans l'entourage de la famille (rollers, tennis, pêche, jardinage)

#### **6° - L'EVOLUTION DE LA SITUATION**

##### **Avis**

Outre une situation récente de placement : "*c'est trop récent, trop tôt*", les parents estiment, hormis deux situations, que l'évolution de la situation de l'enfant et de la famille est positive. Les raisons de cette amélioration sont instructives dans leur déclinaison : il peut s'agir simplement de créer les conditions d'une quiétude réciproque, de débloquer une situation ou une communication difficile entre un père ou une mère et son enfant. L'accueil provisoire peut aider un enfant à grandir ; il peut permettre à une famille de dépasser la souffrance terrible du décès soudain d'une mère, il peut laisser le temps de faire des choix, même si parfois les choix sont difficiles voire provisoires. L'accueil provisoire laisse place, dans tous ces cas, à une négociation possible, à une marge de manœuvre pour transformer la situation.

##### **Améliorations attendues**

Les améliorations attendues par les parents sont aussi fortement dépendantes de ce qui a pu être négocié avec l'équipe, le foyer ou la famille d'accueil, parfois le juge. Cette consultation des parents s'inscrit dans ces rapports construits par la mesure et les interactions qui ont de fait et au temps T de l'enquête, défini des places, des marges de négociation ou de manœuvre.

*Un quart des parents disent ne rien avoir à changer dans la situation actuelle.* D'autres souhaitent que l'on reconnaisse leur rôle de parent. Certains demandent plus de transparence, d'autres plus de sévérité. Enfin *un quart des parents souhaitent récupérer leur(s) enfant(s)*, qu'ils estiment ou pas que cette possibilité soit possible ou raisonnable immédiatement.

## A N N E X E

(en lien avec les enquêtes auprès des usagers dans les Yvelines)

### REGLES FORMELLES POUR LA PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE DES USAGERS <sup>1</sup>

Tenir compte du point de vue subjectif des personnes nécessite le respect de règles formelles relatives au contexte et aux modalités de recueil de la parole des bénéficiaires :

- Les bénéficiaires sont informés de la forme de la consultation et comprennent l'intention formulée par l'organisme sollicitant cette participation ;
- Les formes de participation sont une activité de droit, considérée comme telle par les bénéficiaires et l'ensemble des autres acteurs participant à la collecte des informations, depuis le donneur d'ordre jusqu'aux personnes missionnées à cet effet.
- Le mode de collecte de l'information correspond aux capacités de compréhension et de communication et modes d'expression des bénéficiaires ; il est systématiquement adapté aux besoins spécifiques des personnes (supports, aides techniques et humaines, modes de communication..)
- L'objet des participations ne se réduit pas à un indice de satisfaction a posteriori relatif à l'offre de prestation par l'organisme ou le service, mais couvre quatre champs de sollicitation prioritaires :
  - l'accès aux droits,
  - les attentes et demandes effectives
  - l'association au(x) projet(s) concernant les personnes bénéficiaires,
  - la satisfaction des services rendus
- Les commanditaires de la consultation garantissent que l'expression sera recueillie et prise en compte sans faire acception de critères autorisant une quelconque discrimination, exclusion ou ségrégation.
- Les résultats de la consultation sont rendus publics, en respectant l'anonymat, et rendus accessibles à tous.

J.Y.B. Juin 2002

---

<sup>1</sup> Issues de notre proposition d'amendement au Projet de décret relatif aux conseils de la vie sociale et aux formes de participation institués à l'article L 311 – 6 du code de l'action sociale et des familles, Article D3 : après « *Les formes de participation prévues aux alinéas précédents assurent l'expression directe des bénéficiaires des prises en charge sociales et médico-sociales* »